

## **La face cachée de l'intermédiation financière : composition, traduction et mémorisation du savoir idiosyncratique dans la banque solidaire**

**Résumé :** Le savoir idiosyncrasique, défini comme la connaissance interne que la banque produit spécifiquement sur chacun de ses emprunteurs, est au cœur du processus d'intermédiation financière. Pourtant, la manière dont les décisionnaires de la banque utilisent et interprètent cette connaissance dans le processus d'octroi de crédit demeure une boîte noire dans les études économétriques actuelles. A partir d'une analyse statistique textuelle conduite sur les avis préalables au comité des engagements d'une banque solidaire française, notre recherche fournit trois principales contributions. Tout d'abord, nous montrons que la banque solidaire étudiée produit un savoir idiosyncrasique riche largement composé d'informations qualitatives. Ensuite, nous révélons que les dimensions qualitative et quantitative du savoir idiosyncrasique sont les deux faces d'une même pièce ; la première permettant d'interpréter la seconde dans les analyses rétrospective et prospective de la situation de l'emprunteur. Cette dualité de l'information est encore plus explicite dans la traduction informationnelle opérée au moment de la détermination des conditions de crédit. En filigrane de ce phénomène de traduction figurent les prérogatives des différents niveaux hiérarchiques impliqués dans l'octroi de crédit. Enfin, nous nous interrogeons sur la manière dont la banque mémorise la connaissance spécifique qu'elle produit sur les emprunteurs. Notre analyse révèle que la banque conserve le savoir idiosyncrasique, en articulant un système d'information et les capacités cognitives des agents. A cet égard, notre recherche met en lumière des lacunes dans la mémoire organisationnelle de cette banque.

**Mots clés :** Intermédiation financière, banque solidaire, savoir idiosyncrasique, hiérarchie, mémoire organisationnelle, système d'information.

**Codes JEL :** G21, L23, D8.

## **The Hidden Face of Financial Intermediation: Composition, Translation and Memorisation of the Idiosyncratic Knowledge in Social Banking**

**Abstract:** Idiosyncratic knowledge, defined as the internal knowledge produced by a bank on each of its borrowers, is at the heart of the financial intermediation process. Nonetheless, the way bank managers use information in the credit-granting process remains a black box in the existing econometric studies. On the basis of a statistical textual analysis conducted on prior-to-credit-committee notices of 52 credit files stemming from a social bank, our paper offers three main contributions. First, we show that the social bank under scrutiny produces a rich idiosyncratic knowledge mainly composed of soft information. Second, we reveal that the qualitative and the quantitative dimensions of the idiosyncratic knowledge are two sides of the same coin; the former being useful to interpret the latter in the backward- and forward-looking analyses of a borrower's situation. The duality of information is even more explicit in the informational translation carried out when credit conditions are determined; hierarchy playing a key role in this process of translation. Third, our results indicate that the bank relies on an information system as well as on its agents' cognitive abilities to memorise the idiosyncratic knowledge it produces. In this respect, our research points out deficiencies in the bank's organisational memories.

**Key words:** Financial intermediation, social bank, hard information, soft information, decision-granting process, hierarchical layers.

**JEL codes:** G21, L23, D8.

## 1. Introduction

Les banques jouent, dans l'économie, un rôle spécifique dans la mesure où elles disposent du pouvoir de décider quels projets d'investissement seront réalisés, en accordant leur sésame aux entreprises qu'elles jugent dignes de confiance. Schumpeter illustre la lourde responsabilité qui incombe aux banques, lorsqu'il observe que le banquier « [en rendant] possible l'exécution de nouvelles combinaisons, établit pour ainsi dire au nom de l'économie nationale les pouvoirs pour leur exécution. Il est l'éphore [gardien] de l'économie d'échange » (Schumpeter, 1935, p. 329). Grâce au savoir spécifique qu'ils génèrent sur leurs débiteurs, les intermédiaires bancaires signalent la qualité d'une entreprise ou d'un projet, en accordant un financement. La fonction essentielle qu'ils occupent dans le financement de nos économies (Mayer, 1988) provient de leur capacité à surmonter les problèmes liés à l'asymétrie d'information entre prêteurs et emprunteurs (Bhattacharya et Thakor, 1993). Ces problèmes sont particulièrement aigus dans la période précontractuelle, au moment de la sélection des demandeurs de crédit (Stiglitz et Weiss, 1981). Pour opérer cette sélection, l'intermédiaire bancaire recourt à un *mix* d'informations qualitatives et quantitatives qui, ensemble, forment ce que nous appelons le *savoir idiosyncrasique*.

De manière générale, le contenu de ce savoir idiosyncrasique s'est significativement appauvri ces deux dernières décennies. Ce phénomène s'est manifesté par l'utilisation accrue de l'information quantitative (*hard*), financière et standardisée au détriment de l'information qualitative (*soft*) (par ex. les compétences du chef d'entreprise) (Berger et Udell, 2002). Les innovations en matière de technologies de l'information ont joué un rôle indéniable dans cette évolution en permettant l'avènement de systèmes d'information (SI) performants où la priorité est conférée à l'accumulation et à l'utilisation de données quantitatives (Leyshon et Thrift, 1999). Les changements du cadre réglementaire ont également incité les banques à délaisser les approches traditionnelles de financement relationnel, en favorisant le recours à des modèles transactionnels d'évaluation de crédit uniquement basés sur des informations comptables ou de marché (BCBS, 2000a, 2000b, 2006; Rajan *et al*, 2010). La crise financière, qui a éclaté en 2007, a mis en lumière les problèmes induits par la non-considération de l'information qualitative par les banques dans la sélection de leurs emprunteurs (Diamond et Rajan, 2009). La crise a en outre rappelé que le secteur bancaire n'était pas monolithique et qu'il présentait des approches de financement diversifiées (Moulévrier, 2012). Les banques coopératives et solidaires recourent par exemple au financement relationnel (Cornée, 2014), tandis que les banques d'investissement peuvent être réticentes à exploiter les informations privilégiées qu'elles détiennent (Griffin *et al*, 2012).

De nombreux travaux théoriques et empiriques abordent indirectement cette question du savoir idiosyncrasique, en cherchant à expliquer pourquoi les intermédiaires bancaires privilégient l'un ou l'autre type d'information (*hard* versus *soft*). Ces travaux insistent, par exemple, sur l'architecture organisationnelle des banques (Stein, 2002) et sur la qualité informationnelle de leurs emprunteurs (Guille, 1994 ; Berger et Udell, 2002). Néanmoins, malgré leur intérêt, les études économétriques actuelles (par ex. Berger *et al*, 2005 ; Liberti et Mian, 2009) considèrent comme une boîte noire la manière dont les décideurs de la banque traitent l'information qu'ils reçoivent du terrain dans le processus d'octroi de crédit. Par conséquent, ces travaux ne sont en mesure ni de révéler les potentielles complémentarités qui peuvent exister entre les types d'informations collectées par la banque, ni d'appréhender les éventuelles traductions opérées par les acteurs de la banque entre les types d'information au fil du processus d'octroi de crédit. Or, la compréhension de ces phénomènes s'avère essentielle pour pouvoir ensuite organiser la mémoire informationnelle des banques qui repose, entre autres, sur les SI (Huber, 1990). La complexité et le poids stratégique des projets

d'investissement en technologie de l'information mis en œuvre par les banques témoignent de la centralité de ces enjeux (Lejeune et St-Amant, 1997).

Pour dévoiler cette « face cachée » de l'intermédiation financière, notre recherche s'appuie sur l'exploitation d'un corpus textuel constitué d'avis rendus par les membres du comité des engagements d'une banque solidaire (BS).<sup>1</sup> Ces données internes à la BS étudiée revêtent un caractère unique dans la mesure où elles ne sont généralement pas accessibles au chercheur. Pour examiner ce corpus textuel, nous suivons une démarche épistémologique et méthodologique rigoureuse. Elle privilégie une « stratégie de processus » que nous définissons comme une analyse des interactions sociales qui façonnent les processus en cours (Sabherwal et Robey, 1995). Cette approche « interactionniste » se reflète dans la méthodologie que nous avons employée : une analyse statistique textuelle (ALCESTE<sup>2</sup>). En accédant aux différents niveaux d'analyse du discours des sujets, nous rendons intelligibles les registres informationnels mobilisés par les acteurs impliqués dans la décision de crédit.

Notre recherche propose trois principales contributions. Il s'agit tout d'abord d'examiner la composition du savoir idiosyncrasique, en analysant l'articulation de ses dimensions qualitatives et quantitatives sous-jacentes. Le deuxième objectif vise à comprendre comment les acteurs de la banque traduisent le savoir idiosyncrasique, qui est une connaissance produite de manière spécifique par l'intermédiaire bancaire, en conditions de crédit lisibles et interprétables par les autres intervenants du secteur financier. Enfin, nous étudions la manière dont la banque mémorise ce savoir idiosyncrasique et quelle est la place du SI dans cette conservation.

Le terrain d'investigation que nous avons retenu – une BS française – apparaît fertile à plusieurs titres. D'une part, pour surmonter les problèmes d'asymétrie d'information, les BS recourent à des approches relationnelles du financement et produisent un savoir idiosyncrasique riche sur les demandeurs de crédit (Artis, 2012 ; Cornée, 2014). Les BS peuvent ainsi financer des emprunteurs souvent exclus des circuits bancaires à cause de leur spécificité et de leur opacité informationnelle. L'étude de ce savoir-faire singulier des BS peut par extension offrir de réelles solutions pour pallier le rationnement de crédit subi par de nombreuses PME (petites et moyennes entreprises) (Cieply et Grondin, 1999 ; Cieply, 2013). D'autre part, le secteur de la BS demeure insuffisamment étudié au vu de son fort dynamisme.<sup>3</sup> Les BS constituent, en effet, un segment du marché du crédit en pleine expansion, même si leur contribution au financement de l'économie demeure marginale.<sup>4</sup> Dans le contexte financier actuel, les principes fondateurs qui président à leur fonctionnement peuvent expliquer leur fort développement. Ces principes prévoient notamment la mise en œuvre de valeurs-clés telles que la responsabilité, la transparence, une gouvernance

---

<sup>1</sup> Ce corpus textuel unique est constitué plus précisément de 52 *avis écrits préalables au comité de crédit*, qui proviennent du SI de la banque étudiée. Ces avis correspondent aux résultats de l'examen, par deux analystes crédit, de l'information contenue dans les dossiers de demande de crédit instruits par les chargés de crédit. Notons également qu'un des auteurs a accédé à ces informations dans le cadre d'une thèse financée par une CIFRE réalisée avec la BS étudiée.

<sup>2</sup> L'acronyme ALCESTE signifie Analyse des Lexèmes Co-occurents dans les Enoncés Simples d'un Texte.

<sup>3</sup> Les travaux examinant les pratiques de gestion font figure d'exception. On peut, néanmoins, noter que Bechetti et Garcia (2011) s'intéressent aux exigences des BS en matière de *collateral*. Bechetti *et al* (2011) se penchent sur le rationnement du crédit dans le cas d'une BS. Cornée *et al* (2012) proposent une analyse comparative expérimentale de comportements de banquiers conventionnels et de banquiers solidaires. Cornée (2012) compare les performances de différents modèles de notation de crédit. Enfin, Cornée et Szafarz (2014) étudient la politique de taux d'une BS.

<sup>4</sup> En 2009, leurs actifs cumulés s'élevaient à plus de 20 milliards d'euros en Europe, et le taux de croissance de leur bilan entre 2007 et 2010 atteignait 53.41% contre 8.37% pour les banques conventionnelles (GABV, 2012).

partenariale, le financement de « l'économie réelle » et une distribution équitable des profits (Bechetti *et al*, 2011 ; San-Jose *et al*, 2011 ; Cornée et Szafarz, 2014).

La suite de l'article est articulée en cinq sections. La deuxième section propose une revue de littérature sur la composition, l'utilisation et la conservation du savoir idiosyncrasique. La troisième section détaille nos choix méthodologiques. La quatrième section décrit nos données ainsi que la procédure d'octroi de crédit dans la banque étudiée. La cinquième section présente nos résultats. La sixième et dernière section propose une discussion de nos résultats en insistant sur les limites et les perspectives de recherche qui y sont associées ainsi que sur les implications de notre travail pour le secteur bancaire.

## 2. Revue de la littérature

La richesse du savoir idiosyncrasique généré par les intermédiaires financiers est consubstantielle à la collecte d'informations *soft* sur l'emprunteur. Ces dernières proviennent de l'analyse des compétences de l'emprunteur, de la gouvernance de l'entreprise, et de la qualité du projet à financer (Petersen, 2004). L'accumulation de ce savoir spécifique est endogène à la relation bancaire et est conditionnée par plusieurs facteurs. Elle résulte de l'intensité de la relation mesurée par exemple par sa durée ou son exclusivité (Degryse et Ongena, 2008). Elle se trouve également facilitée par le service de confidentialité que la banque garantit à l'emprunteur ; sans celui-ci ce dernier ne transmettrait aucune information privée d'ordre stratégique. Enfin, elle s'inscrit dans des logiques de proximités spatiale, sociale et institutionnelle (Uzzi, 1999 ; Uzzi et Lancaster, 2003).

Le savoir bancaire interne peut également comporter des éléments d'ordre quantitatif. La banque peut exploiter les données provenant de transactions passées qu'elle a réalisées. La banque peut examiner les historiques de crédit de ses clients, tout comme la manière dont ceux-ci gèrent leurs comptes ou choisissent leurs services bancaires, pour évaluer quantitativement leur comportement financier (Fama, 1985). Par ailleurs, la banque peut avoir une façon singulière de traiter l'information publique. Par exemple, l'analyse d'états comptables fournis par les demandeurs de crédit dépend des technologies propres à chaque banque. De même, leur interprétation peut varier en fonction des autres informations (qualitatives) collectées par le prêteur. Il est à remarquer que ces éléments de nature quantitative revêtent une importance moindre dans la composition du savoir idiosyncrasique du fait notamment de leur « réversibilité » et cessibilité (Guille, 1994). Ils peuvent être revendus à d'autres intervenants sur les marchés financiers grâce à leurs propriétés de quantification et d'objectivation.

Jusqu'à présent, et dans un souci de clarté, nous avons expliqué, dans un cadre statique, la manière dont la banque produit de l'information sur les demandes de crédit qu'elle reçoit pour réduire l'ambiguïté de ses décisions. Or, dans la réalité, la banque mobilise sa *mémoire organisationnelle* pour opérer la sélection de ses emprunteurs, en puisant dans les connaissances qu'elle a acquises lors de l'étude de dossiers précédents pour évaluer les demandes de crédit présentes. De manière générale, la mémoire organisationnelle représente un ensemble d'informations stockées par l'organisation au cours son histoire, qui peuvent être mobilisées pour prendre des décisions actuelles (Walsh et Ungson, 1991).<sup>5</sup> Cette définition a pour corollaire l'existence de trois fonctions mnémoniques : l'acquisition, la conservation (*retention*) et la récupération (*retrieval*) des connaissances ; la fonction de conservation

---

<sup>5</sup> Nous nous focalisons sur la mémoire organisationnelle appliquée aux décisions de crédit.

apparaissant centrale (Huber, 1984). Walsh et Ungson (1991) distinguent dans leur cadre théorique plusieurs dispositifs qui assurent le stockage des connaissances. La mobilisation individuelle des capacités cognitives des membres de l'organisation constitue un premier dispositif. D'autres modalités de conservation collectives jouent aussi un rôle central : i) les procédures qui incorporent les réflexions et choix antérieurs de l'organisation sur son processus de production ; et ii) la culture (transmission de valeurs), la structure (assignation de rôles aux individus) ou encore l'écologie (configuration physique du lieu de travail) qui induisent un comportement spécifique de la part des agents dans leur manière de percevoir et d'interpréter les problèmes qui se posent à l'organisation. Par-delà les dispositifs internes de stockage, les archives externes (anciens salariés, administrations publiques ou privées pourvoyeuses de données...) peuvent également garder trace de certaines connaissances. D'autres auteurs insistent sur la place (potentiellement) primordiale que peuvent occuper les SI et les technologies de l'information dans la mémoire organisationnelle (Huber, 1990, 1991). Ainsi, le développement de SI permet d'aider les individus à faire face à la complexité de l'environnement ou à la surcharge informationnelle à laquelle ils peuvent être sujets (Stein et Zwass, 1995). Toujours selon ces auteurs, d'autres bénéfices peuvent aussi exister en termes d'apprentissage et d'efficacité organisationnelle.

Dans le secteur bancaire, l'émergence des technologies de l'information a fortement contribué à transformer la mémoire organisationnelle des institutions et, par là même, le contenu du savoir idiosyncrasique qu'elles génèrent sur leurs débiteurs, leur technique de sélection des emprunteurs et leur architecture organisationnelle (Leyshon et Thrift, 1999 ; Petersen et Rajan, 2002). Le développement des capacités computationnelles dans l'industrie a conduit à une véritable révolution informationnelle ainsi qu'à l'émergence d'un nouveau modèle bancaire de type transactionnel. Selon ce modèle, les données recueillies par les banques sur les anciens emprunteurs, ainsi que l'issue des crédits qui leur ont été octroyés (absence ou non de défaut), sont compilées et exploitées de façon à obtenir une note, un *credit score*, supposée prédire la probabilité de défaut des nouveaux demandeurs de crédit (Altman et Saunders, 1998 ; Krahn et Weber, 2001 ; Berger et Frame, 2007). Dans ce contexte, la banque privilégie la collecte de données quantitatives, présentées sous un format numérique et facilement saisissables informatiquement par ses agents (Petersen, 2004). Les technologies de l'information jouent alors un rôle déterminant dans la rétention de la mémoire de l'organisation (Lejeune et St-Amant, 1997). De plus, la notation des crédits permet également de déterminer les provisions en capital que doit constituer la banque pour satisfaire ses contraintes réglementaires (Krahn et Weber, 2001 ; Grunert *et al*, 2005).

Cette approche transactionnelle introduit, par rapport au modèle relationnel, des changements profonds dans les modalités de conservation des connaissances. Dans le modèle relationnel, la mémoire organisationnelle est largement incarnée par les chargés de crédit à travers l'agrégation du savoir idiosyncrasique qu'ils détiennent individuellement sur les emprunteurs. Les travaux de Scott (2006) et Uchida *et al* (2008) confirment cette idée lorsqu'ils mettent en exergue une relation négative entre le rythme de rotation des chargés d'affaires et la disponibilité de crédit pour les emprunteurs. L'intuition est immédiate : les chargés d'affaires, dans leurs interactions répétées avec les emprunteurs, accumulent un savoir bancaire spécifique difficilement transmissible en raison de sa contingence à des relations de clientèle interpersonnelles. La perte de ce savoir induite par le changement

d'interlocuteur peut subitement « opacifier » la situation des emprunteurs qui encourent alors le risque d'être rationnés.<sup>6</sup>

Les procédures mises en place par la banque pour circonscrire le pouvoir discrétionnaire de ses agents sont largement révélatrices de la manière dont l'organisation conserve sa mémoire (Cyert et March, 1963). Les procédures définissant la latitude managériale des chargés de crédit dépendent du type d'information que collecte prioritairement la banque et de l'architecture organisationnelle de cette dernière. L'information qualitative demeure spécifique à une relation bancaire – ou plus largement à un secteur géographique ou à un type d'activité – et dépendante du chargé de crédit qui l'a collectée. L'agent qui en fournit la meilleure interprétation est donc celui qui l'a produite (Grant, 1996). Ces caractéristiques de l'information *soft* entraînent d'inévitables problèmes contractuels au sein de l'organisation (Jensen et Meckling, 1995). Si la procédure d'octroi de crédit de la banque s'appuie prioritairement sur l'information *soft*, le modèle « discrétionnaire », qui implique que les décisions d'octroi soient décentralisées à un niveau hiérarchique bas (par ex. au niveau de l'agence bancaire), apparaît être celui qui répond le mieux aux problèmes contractuels internes (Stein, 2002). Même si ce modèle laisse une place importante au jugement, à l'expertise et aux compétences propres aux agents, il n'en demeure pas moins que l'organisation cherche à contrôler l'action de ses chargés de crédit au travers de la mise en place de dispositifs coûteux (Udell, 1989). Par exemple, la procédure d'octroi de crédit est encadrée par l'obligation de remplir des dossiers-types de crédit selon un certain degré de formalisme, ce qui facilite la surveillance des décisions prises dans les agences.

A la différence de l'information qualitative, les données quantitatives sont moins sujettes à des problèmes d'interprétation, car leur évaluation ne dépend pas de leur producteur. Les procédures d'octroi de crédit sont alors standardisées, largement automatisées et assistées par ordinateur, ce qui laisse une place limitée aux capacités de jugement et à l'expertise des personnels du *front-office* situés dans les agences. Le traitement « objectif », anonyme et standardisé permet à la banque de prêter à distance (Bolloju *et al*, 2002 ; Petersen et Rajan, 2002). Au total, la manière dont est organisé le système de délégation au sein de la banque et les procédures d'octroi de crédit qui en découlent révèlent, d'une part, la richesse du savoir idiosyncrasique, qui dépend du volume d'information *soft* utilisé par la banque, et d'autre part, le mode de conservation de la mémoire organisationnelle, qui est stockée à l'aide des technologies de l'information et/ou incarnée par les agents de la banque.

Qu'une banque privilégie un type d'information plutôt que l'autre est généralement expliqué par son architecture organisationnelle. Le modèle de Stein (2002) suggère que les chargés de crédit sont d'autant plus incités à collecter de l'information *soft* qu'ils bénéficient d'un pouvoir sur la décision d'octroi de crédit. C'est typiquement le cas dans les banques décentralisées ou de petite taille. A cet égard, Cole *et al* (2004) rapportent que, dans les banques présentant un bilan inférieur à un milliard de dollars, les décisions d'octroi de crédit reposent essentiellement sur des informations *soft*. Berger *et al* (2005) confirment ce résultat et montrent que les grandes banques recourent prioritairement aux états financiers pour fonder leur décision d'octroi de crédit et communiquent de manière plus impersonnelle avec leurs clients (moins d'entretiens en face à face et plus d'échanges téléphoniques et de courriels).

---

<sup>6</sup> Slovin *et al* (1993) et Bae *et al* (2002) arrivent à la même conclusion en prenant le point de vue plus général de la banque. Les auteurs montrent que les entreprises enregistrent des rendements négatifs anormaux lorsque leur banque principale subit un choc exogène ou fait défaut.

Liberti et Mian (2009) complètent l'approche théorique de Stein (2002), en s'intéressant à la question de la hiérarchie dans l'utilisation de l'information. Ils montrent que, plus l'accord de crédit est donné à un niveau hiérarchique élevé ou loin du lieu de collecte de l'information, moins l'information qualitative est prise en considération dans le processus décisionnel au profit de l'information quantitative. L'information *soft* est sujette à une perte d'*informativité* plus conséquente que l'information *hard* lorsqu'elle est transmise à l'échelon hiérarchique supérieur. L'information *soft* est considérée comme subjective parce que son contenu et sa qualité sont contingents à son producteur (le chargé de crédit). *A contrario*, l'information *hard* ne dépend pas de son producteur, car elle est objectivée et fait l'objet d'un consensus dans son interprétation. Elle ne subit pas de perte d'*informativité* lorsqu'elle est communiquée au sein de la hiérarchie.

### 3. Méthodologie

Dans cette section, notre objectif consiste à montrer l'intérêt de l'analyse textuelle pour effectuer une analyse par processus qui prend en considération les interactions sociales. Ainsi, nous justifions les raisons pour lesquelles nous avons retenu une « stratégie de processus » (3.1), puis nous présentons l'analyse statistique textuelle (3.2).

#### 3.1. « Stratégie de variance » versus « stratégie de processus »

Les études entreprises jusqu'à présent pour comprendre la manière dont l'information est utilisée par les banques en matière de décision de crédit ont poursuivi une « stratégie de variance » (*variance strategy*) (Markus et Robey, 1988). Selon ce type de stratégie, la variation d'une ou plusieurs variables dépendantes est supposée être causée et donc être explicable par un ensemble de variables indépendantes (Sabherwal et Robey, 1995). Pour le sujet qui nous occupe, il s'agit essentiellement d'études économétriques dans lesquelles le type d'information est soit une variable dépendante expliquée par différents facteurs, comme la taille de la banque (par ex. Berger *et al.*, 2005), soit une variable indépendante qui vise à expliquer la décision d'octroyer ou non un crédit (par ex. Cole, 1998 ; Liberti et Mian, 2009).

Malgré leur intérêt incontestable, ces travaux basés sur l'analyse de la variance rencontrent néanmoins un certain nombre de limites. En premier lieu, ils ne considèrent que le caractère dichotomique de l'information (*soft* versus *hard*), ce qui empêche de porter au jour les potentielles complémentarités entre les informations de type qualitatif et celle de type quantitatif, à la fois dans la production et le stockage du savoir idiosyncrasique. On pourrait ainsi imaginer que l'information qualitative permette de mieux interpréter l'information quantitative, car cette dernière n'est pas suffisante pour rendre compte de la situation des emprunteurs entourés d'une forte opacité. A l'inverse, dans une perspective de stockage de l'information *soft*, l'information *hard* apporte un *benchmark* pour que l'information *soft* puisse être, dans une certaine mesure homogénéisée. Par ailleurs, la manière dont les décisionnaires de la banque analysent, interprètent et surtout traduisent l'information qu'ils reçoivent du terrain dans le processus d'octroi de crédit demeure une boîte noire dans les études économétriques. Celles-ci ne se préoccupent pas non plus des contraintes – notamment externes – auxquelles sont soumis les agents.

Les études actuelles sur les SI soulignent l'importance de la prise en considération des interactions sociales ; ces dernières étant indispensables pour créer de l'information, la diffuser et l'institutionnaliser (Orlikowski et Robey, 1991). Face à la « stratégie de la

variance », plusieurs études développent une analyse par processus qui permet d'examiner les différents stades de développement des SI (Markus et Robey, 1988). Plus encore, l'analyse par processus ne se limite pas à une approche séquentielle (c'est-à-dire une succession d'étapes), dans la mesure où elle peut également être définie à partir des différentes interactions sociales qui façonnent le processus en cours (Sabherwal et Robey, 1995).

Ainsi, les SI ne sont pas de simples instruments autonomes, mais ils sont à la fois le résultat d'interactions sociales et le moyen de les diffuser (Orlikowski et Robey, 1991). Cette question se transpose dans notre cas : d'un part, le financement transactionnel, qui s'appuie exclusivement sur des SI de nature quantitative paraît s'émanciper de la relation bancaire. D'autre part, le financement relationnel ancré dans les interactions interpersonnelles semble être en voie de désuétude du fait d'un retard technologique. Pourtant, l'analyse de l'intégration des SI dans les agences bancaires ne valide pas automatiquement cette dichotomie (Bobillier-Chaumin *et al.*, 2006).<sup>7</sup> Les SI sont plutôt assimilés à une aide externe, permettant d'apporter des éléments qui sécurisent les chargés de crédit dans leur relation avec les emprunteurs. Dans ce contexte, la dichotomie entre l'approche relationnelle du financement et l'approche transactionnelle, qui est basée sur un SI performant, apparaît trop limitative. Nous proposons de construire une analyse de type interactionniste qui permet de penser la continuité entre ces types d'informations et leur support informationnel.

Méthodologiquement, nous considérons les SI comme des acteurs non humains<sup>8</sup> dans le processus de validation du crédit. Autrement dit, les acteurs humains et les acteurs non humains, tels que les rapports écrits, les chartes ou encore les comptes-rendus, jouent un rôle dans le processus de décision (Callon, 1986). Dans le contexte de l'intermédiation financière, ces acteurs non humains, qui prennent la forme de dossiers-types de crédit, d'avis rendus par les analystes avant et pendant les comités des engagements ou encore de SI, sont légitimes du fait de leur dimension symbolique et de leur capacité à induire de la transparence, du partage d'information et de la connaissance permettant la prise de décision. Afin d'analyser en profondeur les interactions entre acteurs humains et non humains dans le contexte de la banque, nous mobilisons une analyse textuelle statistique qui constitue un outil au service du chercheur pour analyser le discours des acteurs et en comprendre les représentations (Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004). Épistémologiquement, cette méthode de traitement des données est cohérente avec l'objet de notre recherche et avec les données dont nous disposons pour mener celle-ci à bien: le discours véhicule les représentations de l'émetteur (l'acteur) et peut, dès lors, devenir un objet de recherche en tant que tel.

### 3.2. L'analyse statistique textuelle avec ALCESTE

Pour étudier ces avis, nous avons utilisé une analyse statistique textuelle. Ces méthodes statistiques sont aujourd'hui reconnues dans la recherche en sciences sociales dans des phases exploratoires comme dans l'interprétation des contenus dans plusieurs disciplines (Guérin-Pace, 1997). Ces méthodes permettent d'étudier le discours ; celui-ci reflétant les référentiels des acteurs, tels que la maîtrise des termes techniques de la profession ou l'utilisation de mots clés propres au champ.

---

<sup>7</sup> L'article de Bobillier *et al.* (2006) propose une étude des usages d'appropriation des SI par des conseillers clientèle de banques en utilisant ALCESTE.

<sup>8</sup> L'approche de l'acteur réseau, développée dans le domaine de la sociologie des sciences et des innovations technologiques, permet de comprendre le lien entre les SI, qui sont les acteurs non humains et les individus, sans pour autant présupposer que ces deux types d'acteurs ont un rôle d'influence symétrique (Akrich *et al.*, 2006).



Parmi les logiciels d'analyse statistique textuelle existants, nous avons choisi d'utiliser ALCESTE. Ce logiciel, qui s'appuie sur un protocole topologique, approfondit les travaux d'analyse de données textuelles en les associant à ceux de l'analyse factorielle des correspondances (Reinert, 1993a, 1999, 2003). Le choix d'ALCESTE s'explique pour des raisons épistémologiques comme méthodologiques. D'une part, ce logiciel s'appuie sur des lois distributives des mots permettant de tracer les « mondes lexicaux » des individus afin de comprendre la dimension organisée du texte tout en mémorisant ses conditions de production (Guérin-Pace, 1997). Le logiciel considère « *le vocabulaire d'un énoncé particulier comme une trace pertinente de ce point de vue. Il est à la fois la trace d'un lieu référentiel et d'une activité cohérente du sujet énonciateur* » (Reinert, 1993b, p. 6). Le discours et ses composantes – le vocabulaire – sont alors un révélateur de la pensée profonde, consciente comme inconsciente de son émetteur. Dans cette approche, la répétition comme l'utilisation de mots spécifiques symbolisent ces mondes lexicaux. Cette répétition se matérialise dans la juxtaposition de formes élémentaires (lexèmes). L'approche distributive considère que les énoncés linguistiques sont des suites d'éléments ordonnées linéairement. Elle fonde son analyse sur les cooccurrences des lexèmes dans leur environnement. Il s'agit donc de réconcilier des données qualitatives, telles que les discours des acteurs, et des données quantitatives (par ex. statistiques) afin de pouvoir analyser l'information essentielle contenue dans le texte. D'autre part, ALCESTE permet de traiter des informations textuelles de grande taille sans précodage, limitant ainsi les biais et prenant en charge l'intégralité du texte (Guérin-Pace, 1997). Grâce à cette absence de précodage du corpus, le logiciel permet une mise à distance et une objectivation par rapport à l'analyse de discours traditionnelle.

Comme d'autres outils, le logiciel présente néanmoins certaines limites. Sur la forme, il nécessite un corpus numérisé à la fois cohérent et d'une taille suffisante. Sur le fond, il est indispensable de bien maîtriser le corpus, car le logiciel ne prend pas en compte le sens, propre ou figuré, des formes textuelles utilisées. Ainsi, ALCESTE propose des pistes de réflexion et d'interprétation pour le chercheur pour distinguer et interpréter les classes, et lui laisse la possibilité de ne pas traiter les phénomènes anormaux, difficilement interprétables ou ne correspondant pas à ses hypothèses (Delavigne, 2004).

ALCESTE procède à une classification hiérarchique descendante des lexèmes en trois étapes : tout d'abord, une opération de réduction des mots à leur racine est réalisée ; puis un découpage du corpus en « unités de contextes élémentaires » (UCE) de la longueur d'une phrase est mis en place ; enfin, des subdivisions successives en groupes homogènes sont menées jusqu'au niveau élémentaire. A des fins de vérification, le logiciel opère à deux partitions différentes de l'ensemble du corpus pour éviter que les résultats ne dépendent de la partition elle-même. Par ailleurs, la classification met en lumière la coprésence des lexèmes dans une même UCE. Le logiciel regroupe ensuite ces lexèmes en classes en fonction de leur proximité, c'est-à-dire un groupe de mots homogènes apparaissant simultanément. L'opération de classification est dite « hiérarchique », car les classes sont emboîtées les unes dans les autres.

La classification hiérarchique descendante opérée par ALCESTE ne nécessite pas l'intervention du chercheur, et elle génère différents *outputs* qui sont ensuite exploitables par celui-ci. En premier lieu, l'opération de classification aboutit à la création d'un dendrogramme, ou arbre hiérarchique, qui schématise l'architecture des classes représentatives stables en rapprochant les segments qui contiennent les mêmes vocables. Seuls les groupes d'UCE stables sont conservés ; le logiciel permettant de traiter plus de 50 % des UCE (Dalud-Vincent, 2011). En outre, pour chaque classe, ALCESTE identifie le vocabulaire et les UCE reflétant le contenu de la classe. Les mots les plus significatifs sont identifiés à partir d'un

Khi-deux<sup>9</sup> utilisé comme indicateur d'association entre les mots et non comme test statistique. Il détermine la forte ou la faible appartenance d'un mot à une classe et met ainsi en évidence les termes les plus représentatifs de chaque classe (Rousselière et Vézina, 2009). Enfin, le logiciel effectue une analyse factorielle des correspondances qui propose une représentation graphique des proximités et des oppositions entre les classes, en synthétisant l'information sur deux axes factoriels (Lebart et Salem, 1994).

L'analyse des *outputs* générés par ALCESTE repose sur plusieurs étapes que nous suivrons dans la section 5. L'analyse commence par l'examen du vocabulaire des différentes classes, qui s'appuie sur les termes significatifs (présences ou absences significatives). Ce faisant, le chercheur peut dégager la cohérence du vocabulaire des classes – le « monde lexical » – afin d'identifier les thèmes centraux de celles-ci. Ensuite, l'analyse factorielle des correspondances qui représentent les proximités entre les classes permet de porter au jour les oppositions et les complémentarités entre celles-ci. Enfin, l'analyse des UCE contextualise le vocabulaire afin de mieux comprendre l'articulation des mondes lexicaux dans le discours des individus.<sup>10</sup> Si des variables externes ont été introduites dans le corpus – ce qui est notre cas (voir la sous-section 4.3) –, l'interprétation de la présence ou de l'absence significative de ces variables externes permet de confirmer si celles-ci peuvent être rattachées à un ou plusieurs mondes lexicaux. En résumé, l'interprétation s'appuie sur la mise en évidence des contenus du discours – l'identification du vocabulaire –, puis la caractérisation de thématiques structurant ce discours – les « mondes lexicaux » –, et enfin les liens entre les classes (Kalampaliki et Moscovici, 2005).

La méthode ALCESTE a déjà été appliquée dans le milieu bancaire dans des perspectives différentes. Régnard et Gouil (2005) analysent les discours de présidents extraits des rapports annuels de huit groupes leaders, coopératifs ou non, dans le secteur de la bancassurance pour traiter la question de la temporalité dans le mutualisme en matière de performances financière et sociétale. Cadiou *et al* (2006) analysent un corpus constitué d'entretiens administrés à des sociétaires d'une banque mutualiste afin de comprendre les éléments qui fondent la légitimité de la gouvernance coopérative dans le secteur bancaire. Besson et Lavorata (2010) examinent les entretiens menés auprès de douze conseillers bancaires pour étudier l'évolution de leur comportement avec la clientèle suite au déclenchement de la crise financière. Selma et Lamarque (2012) traitent des entretiens semi-directifs conduits auprès de dirigeants de groupes leaders dans le secteur de l'assurance et des informations secondaires collectées sur ces groupes, afin d'identifier les sources actuelles de synergies entre les métiers des assureurs et celui de la banque ainsi que les freins et blocages à l'exploitation réelle de ces sources de synergies.

#### 4. Données

Dans cette section, nous commençons par présenter notre terrain d'étude et justifier de sa pertinence, en mettant en évidence l'importance de la production du savoir idiosyncrasique dans les BS (4.1). Dans un deuxième temps, nous décrivons la procédure d'octroi de crédit

---

<sup>9</sup> Le Khi-deux est calculé à partir d'un tableau à double entrée qui croise les présences et les absences d'une occurrence d'un mot de la catégorie avec la présence/absence significative de cette occurrence dans une UCE de la classe (Reinert, 1993b, p. 24). Le rapport d'analyse du logiciel indique le sens de la corrélation (« + » en cas de présence et « - » en cas d'absence) et les effectifs des occurrences classées (Reinert, 1990).

<sup>10</sup> Il faut garder à l'esprit qu'un monde lexical peut être utilisé par plusieurs agents différents. D'une manière similaire, un même agent peut mobiliser différents mondes lexicaux pour décider.

dans la BS étudiée et indiquons les données auxquelles nous avons accès et qui composent le corpus textuel (4.2). Enfin, nous précisons les quelques aménagements que nous avons effectués sur le corpus textuel (4.3).

#### 4.1. Contexte institutionnel et échantillon

Les BS fournissent un terrain d'investigation idoine pour notre question de recherche par l'importance du savoir idiosyncrasique qu'elles génèrent sur leurs emprunteurs. Pour allouer efficacement leurs fonds sur le segment de marché qu'elles ciblent, les BS recourent à une approche relationnelle du financement, qui se base sur une production substantielle d'information *soft* pour opérer la sélection des emprunteurs. Ce phénomène s'explique par la spécificité de ces derniers. Pour mettre en pratique leurs valeurs d'éthique et de transparence, les BS sélectionnent leurs emprunteurs en s'appuyant sur des critères de viabilité économique et financière mais également – et surtout – sur des critères sociaux (Cornée et Szafarz, 2014). A ce titre, elles financent des entreprises sociales, des projets collectifs locaux, des projets écologiques innovants ou encore des TPE (Très Petites Entreprises) exclus des circuits bancaires classiques. Ces projets sont généralement caractérisés par leur unicité, dans la mesure où ils ne présentent pas de précédents (Rivaud-Danset, 1995) et ne respectent pas les canons bancaires habituels (Lebossé, 1998). L'opacité informationnelle de ces projets se manifeste aussi dans leur gouvernance. Par exemple, en raison de leur structuration collective – perçue comme complexe – les coopératives et les associations sont exposées à des difficultés de financement si l'intermédiaire financier n'est pas inséré dans les logiques relationnelles locales (Gagliardi, 2009). Un constat similaire peut être établi pour le financement de TPE unipersonnelles, qui s'apparente souvent au financement d'activités domestiques (Vallat, 1999).

La littérature empirique sur l'intermédiation financière met en évidence, de manière univoque, la supériorité des approches relationnelles du financement par rapport à des « technologies » transactionnelles pour favoriser l'accès au crédit des débiteurs les moins transparents sur le plan informationnel et les plus fragiles financièrement. Les bienfaits de l'approche relationnelle se ressentent tant sur les conditions directes d'accès au crédit (par ex. Petersen et Rajan, 1994 ; Angelini *et al*, 1998 ; Lehman et Neuberger, 2001) que sur les conditions indirectes, notamment les garanties (par ex. Berger et Udell, 1995 ; Machauer et Weber, 1998). Cette approche relationnelle est privilégiée par les BS, car elle permet une meilleure allocation des fonds disponibles aux segments de clientèle qu'elles visent. Les prêteurs réduisent ainsi plus facilement l'asymétrie d'information avec les emprunteurs, ce qui limite le taux de défaut sur les crédits (De Young *et al*, 2008). Malgré les meilleures performances de remboursement qu'elle permet, l'approche relationnelle peut s'avérer néanmoins onéreuse pour l'intermédiaire financier – au moins sur le court terme – du fait de son intensité en facteur travail pour générer un savoir idiosyncrasique de qualité (Ferri, 2010). Même si de nombreuses banques optent pour des techniques transactionnelles (par ex. *credit scoring*) pour les prêts dont les montants sont inférieurs à 250 000 €, les BS ont conservé le système relationnel de financement, car elles poursuivent des pratiques de crédit « responsables » plutôt que des objectifs de rentabilité financière de court terme (Cornée, 2014).

La BS étudiée est une coopérative financière existant depuis plus de vingt ans en France. Le total de ses actifs s'élève à près de 200 M€. Elle évolue selon un système d'intermédiation simple, en collectant directement de l'épargne et en la prêtant à des porteurs de projets (Chauvin *et al*, 2011). Ce cas est représentatif des BS pour ce qui a trait à la composition de son portefeuille de prêts, à son dispositif organisationnel simplifié, à la forte

implantation territoriale de ses agences et à la faible sophistication de son SI (Taupin et Glémain, 2007 ; Glémain *et al*, 2010 ; San Jose *et al*, 2011 ; Cornée et Szafarz, 2014).<sup>11</sup>

Notre analyse se fonde sur un échantillon de 52 dossiers qui ont obtenu un financement au cours de l'année 2009, soit 20% du total des projets financés par la BS étudiée sur la période d'examen. Dans notre échantillon, le montant moyen des prêts s'élève à 132 900 €, le montant médian est de 86 500 €. Les financements sont caractéristiques des BS avec une part importante de créations d'entreprises (34%). Les activités financées s'inscrivent dans différents secteurs d'activités : 69% des prêts sont octroyés au secteur écologique et environnemental, 21% au secteur social et 10% au secteur culturel. Une partie non négligeable (23%) des entreprises financées appartient à l'économie sociale (association, coopérative). Même si cette activité de crédit « non conventionnelle » peut être considérée comme risquée, on constate que la part des créances douteuses ne représente que 6.7% de l'encours de crédit en 2009.

Le fait que nos données soient postérieures au déclenchement de la crise financière de 2007 rendrait nos conclusions difficilement généralisables à cause des spécificités de la période étudiée. On pourrait notamment imaginer que la banque aurait changé sa façon de sélectionner ses emprunteurs en réaction à la conjoncture. Cette éventualité nous paraît cependant peu probable. Par exemple, Besson et Lavorata (2010) notent que les dispositifs formels qui encadrent la procédure de crédit n'ont pas été modifiés par la crise, et que l'évolution des dispositifs informationnels ne sont pas propres à la période mais traduisent plutôt une mutation plus profonde de la fonction de conseiller bancaire.

#### 4.2. Processus d'octroi de crédit et mémoire organisationnelle dans la BS étudiée

La production d'information et le processus d'octroi de crédit dans la banque étudiée se décomposent en trois principales étapes (Tableau 1). La première est assurée par le personnel de « première ligne », à savoir les chargés de crédit, qui recueillent l'intégralité des demandes de crédit émanant du terrain et opèrent une sélection parmi celles-ci. Pour les demandes qu'ils présélectionnent pour le comité de crédit, ils instruisent un dossier-type qui synthétise l'information primaire à laquelle ils ont accès.<sup>12</sup> Cette information primaire comprend des éléments quantitatifs, qui renvoient classiquement aux états comptables passés et prévisionnels ainsi qu'à l'histoire bancaire de l'emprunteur, mais aussi – et surtout – des éléments d'ordre qualitatif, qui visent à évaluer les compétences, les motivations et la confiance du demandeur de crédit, et à s'assurer de la cohérence globale du projet par une étude rigoureuse de ses forces et de ses faiblesses. Pour garantir la qualité de cette information *soft*, l'emprunteur est rencontré *in situ*, c'est-à-dire sur le lieu existant ou futur du projet, et non pas dans les locaux de la banque.<sup>13</sup> Ces dossiers-types, qui représentent une source d'information secondaire, constituent l'essence du SI de la BS étudiée.

---

<sup>11</sup> Notons également que la BS étudiée ne possède pas une taille critique suffisante pour construire des modèles internes statistiques. Elle applique l'approche standardisée (fonds réglementaires calculés sur une base forfaitaire). De manière générale, les autorités de régulation valorisent les modèles basés sur des informations *hard* qui sont des données issues soit du système comptable, soit des informations de marché (BCBS, 2000a, 2000b, 2006 ; Rajan *et al*, 2010).

<sup>12</sup> Les chargés de crédit ont des objectifs annuels de nombre de dossiers. En outre, ils sont incités à ne faire remonter que les dossiers qui ont une probabilité élevée d'être acceptés par la hiérarchie.

<sup>13</sup> Ces visites *in situ* représentent d'ailleurs un coût substantiel pour la banque, à cause de la dispersion géographique des porteurs de projet et à leur localisation dans des lieux parfois difficiles d'accès (Cornée et Szafarz, 2014).

La deuxième étape du processus d'octroi de crédit consiste en l'étude des demandes de crédit présentées de manière standardisée dans le dossier-type de la banque suite à leur instruction par les chargés de crédit. Deux agents interviennent dans cette analyse : le responsable des engagements et l'*assesseur*. Ce dernier est un chargé de crédit, généralement plus expérimenté que celui qui défend son dossier. Possédant une solide connaissance du terrain et du contexte en tant que « personnel de première ligne », il émet un avis consultatif sur le dossier dans le but d'améliorer la qualité de la décision finale. Les avis émis par ces deux analystes relèvent d'un « système froid » d'analyse qui fait appel aux ressources cognitives des agents ainsi qu'à leur capacité de raisonnement et de réflexivité (Metcalfé et Mischel, 1999). Cette lecture distanciée s'appuie sur des éléments du SI de la banque renforcée par l'absence de contact avec l'emprunteur, ce qui limite le rôle des émotions dans le jugement.

La troisième étape correspond au comité de crédit, qui est centralisé au siège social et présidé par le responsable des engagements assisté par un collaborateur du *back-office* et éventuellement de l'*assesseur*, et auquel participe le chargé de crédit. Cet échange *in vivo* enrichit les sources informationnelles à la disposition du décideur, en permettant notamment la communication d'informations qualitatives difficilement transmissibles par écrit telles que les intuitions du chargé de crédit sur la qualité du projet. Un poids d'autant plus conséquent est conféré à ce type d'analyse « chaude » – où les émotions exercent un rôle central (Metcalfé and Mischel, 1999) – que i) le projet est entouré d'une forte incertitude, ou ii) le chargé de crédit est expérimenté et jouit d'une bonne réputation interne. Dans le cas où cette dernière étape se conclut par un accord bancaire, le responsable des engagements définit « souverainement » les principales modalités du contrat de prêt.

**Tableau 1 : Production de l'information et processus d'octroi de crédit**

| <b>Etape</b>  | <b>Collecte d'information (1)</b>   | <b>Avis préalables au comité de crédit (2)</b>  | <b>Comité de crédit (3)</b>   |
|---|---|---|---|
| <b>Agent</b>  | Chargé de crédit ( <i>front-office</i> )  | Assesseur et responsable des engagements  | Comité de crédit composé du responsable des engagements, de l'assesseur (pas systématiquement), d'une personne du <i>back-office</i> et du chargé de crédit |
| <b>Type d'informations auxquelles l'agent a accès</b> | Information primaire collectée par une visite <i>in situ</i> : informations qualitatives et quantitatives | Information secondaire : informations quantitatives et qualitatives telles que formatées dans les dossiers-types de crédit. Seules les informations qualitatives présentables sous forme textuelle sont ici rapportées. | Dossiers-types de crédit, avis préalables, information qualitative verbale apportée <i>in vivo</i> par le chargé de crédit.                                 |
| <b>Analyse de l'agent</b>                             | Première sélection opérée parmi les demandes de crédit  | « Analyse froide » des dossiers de crédit   | Clarifications apportées sur certains points du dossier (éventuellement « analyse chaude »)   |
| <b>Production de l'agent</b>                          | Instruction des dossiers-types de crédit  | Formulation des avis préalables assortis d'éventuelles questions à poser aux chargés de crédit lors du comité de crédit   | Validation finale des conditions de crédit, rédaction du contrat de prêt.   |

Note : Les données correspondant aux parties grisées (étapes 1 et 3) ne sont pas accessibles.

Notre travail se focalise sur la deuxième étape dans la mesure où nous n'avons accès qu'aux avis préalables au comité de crédit rédigés par le responsable des engagements et l'assesseur, les deux autres étapes reposant sur des échanges oraux, non retranscrits. Même si cette étape est ignorée par la littérature existante, qui ne considère généralement que l'instruction du dossier de crédit et les décisions prises par le comité des engagements de façon statique et séquentielle, elle se révèle en réalité fondamentale pour comprendre le processus d'octroi de crédit dans la banque – à tout le moins dans notre cas. De manière générale, les rapports écrits par les deux analystes sont tout à fait capitaux dans l'issue du processus, puisqu'ils préfigurent souvent la décision de crédit ainsi que les modalités du contrat de prêt. Ils sont le résultat du traitement de l'information *soft* et *hard* par les deux analystes.

L'étude de ces avis permet en outre de révéler comment les différences sources informationnelles sont utilisées par l'assesseur et le responsable dans leur analyse « froide » des dossiers. L'examen des avis préalables peut nous informer sur la trajectoire suivie par les analystes dans leur raisonnement. Autrement dit, il s'agit de mettre en exergue la manière dont le processus d'interactions sociales valide le montage financier et le niveau de risque, et permet de définir les principaux éléments contractuels (montant, taux, garantie) ainsi que les modalités *ad hoc*. Ces avis permettent aussi d'examiner la question de la hiérarchie dans l'utilisation de l'information, en analysant les différences potentielles entre les deux analystes. Bénéficiant de la même information de base (à savoir le dossier instruit par le chargé de crédit), leurs jugements, et surtout les informations constitutives de ces jugements, ne devraient pas *a priori* fondamentalement varier. S'il existe une variation dans l'information utilisée ou dans le poids conféré à l'une plutôt qu'à l'autre, elle est imputable à la différence de leur position hiérarchique ainsi qu'aux prérogatives et aux contraintes qui en découlent. Le dispositif organisationnel de la banque étudiée articule deux niveaux hiérarchiques. L'échelon inférieur est composé du personnel du *front-office* qui assure le développement commercial dans les délégations régionales et dont font partie les assessseurs. L'échelon supérieur correspond au comité de crédit centralisé au siège social et présidé par le responsable des engagements. Il est le décisionnaire final qui, *in fine*, accepte ou refuse la demande de crédit. Par sa position plus élevée dans la hiérarchie, le responsable des engagements n'est pas seulement sujet à des contraintes organisationnelles internes, mais aussi à des exigences provenant de l'environnement dans lequel la banque évolue.<sup>14</sup>

Le nombre d'échelons apparaît faible au regard du secteur bancaire conventionnel où les établissements peuvent compter jusqu'à trois fois plus de niveaux hiérarchiques (Liberti et Mian, 2009). Dans cette architecture organisationnelle simplifiée, le pouvoir managérial conféré aux chargés de crédit et aux assessseurs s'avère tout à fait conséquent (Agier et Szafarz, 2012). D'une part, parmi les demandes de crédit qu'ils reçoivent, ils opèrent une première sélection en ne retenant que les dossiers qu'ils jugent d'une qualité suffisante pour être finalement acceptés par le comité de crédit. D'autre part, pour les dossiers soumis au comité de crédit, la décision de crédit repose sur la qualité du savoir idiosyncrasique collecté par les chargés de crédit, ce qui leur confère un réel pouvoir. On constate que la probabilité

---

<sup>14</sup> Le processus décisionnel est ici plus complexe qu'il n'y paraît et présente des conséquences importantes sur l'activité de la banque et sur la relation que cette dernière entretient avec la clientèle. Il articule des injonctions de centralisation et de hiérarchisation de la part de la direction, tout en créant des espaces de liberté et de pouvoir pour le personnel de « première ligne » (chargés de clientèle et autres personnels occupant des fonctions commerciales). Cette complexité du processus décisionnel a par exemple été mise en lumière par Lebraty (2000) dans le cas du « traitement des écartés » dans l'industrie bancaire, où l'acceptation d'une position financière débitrice peut être assimilée à une autorisation de crédit à très court terme.

qu'un chargé de crédit essuie un refus est faible et que les dossiers qui ne reçoivent pas d'accord de la banque sont le plus souvent ajournés, et non purement et simplement refusés.

#### *4.3. Retraitements sur le corpus textuel*

Outre les corrections mineures, habituellement effectuées sur le corpus textuel, deux aménagements ont été réalisés pour faciliter le test des hypothèses. D'une part, les termes spécifiques à l'analyse comptable ont été juxtaposés par un tiret afin de constituer un seul et unique mot. Par exemple, le terme « capacité d'autofinancement » a été remplacé par « capacité\_autofinancement ». D'autre part, les données chiffrées ont été enrichies de mots tels que « pourcent » ou « k\_euros » afin d'être interprétées correctement par le logiciel, qui par défaut ne prend pas en considération les chiffres. Ces aménagements sont indispensables pour faire apparaître les différentes composantes de l'information quantitative, laquelle utilise des termes spécifiques et des chiffres.

Remarquons enfin que le corpus est composé de textes courts et techniques qui préfigurent une décision. Par rapport à des entretiens longs, les individus ont ici moins de temps pour exprimer leurs opinions et par conséquent pour révéler leur position dans l'organisation. Nous avons donc choisi d'introduire une variable qui identifie le niveau hiérarchique de l'individu pour affiner notre analyse. Cette variable prend deux modalités « responsable » ou « assesseur ». En se basant sur la présence/absence significatives des termes « responsable » ou « assesseur » dans les différentes classes, nous pouvons établir un lien entre le niveau hiérarchique et le contenu des différentes classes issues de l'analyse textuelle.

### **5. Composition, traduction et mémorisation du savoir idiosyncrasique**

Cette section présente nos principaux résultats. Nous commençons par étudier la composition du savoir idiosyncrasique produit par la banque en décrivant le contenu de chacune des classes issues de la classification hiérarchique descendante produite par ALCESTE (5.1). Cette première analyse est enrichie par l'examen du positionnement graphique des différentes classes les unes par rapport aux autres et par l'identification de leurs éloignements et de leurs rapprochements (5.2). Nous nous intéressons ensuite à la transformation informationnelle opérée par la banque, qui utilise le savoir idiosyncrasique pour fixer les conditions de crédit ; les aspects hiérarchiques apparaissant ici essentiels dans la compréhension de ce phénomène (5.3). Enfin, nous examinons la façon dont la banque organise la mémorisation du savoir idiosyncrasique qu'elle sécrète (5.4).

#### *5.1. Description du contenu des classes*

La classification hiérarchique descendante identifie cinq classes différentes d'inégale importance. Des 453 UCE définies (soit 66% du nombre total d'UCE), la classe 1 en représente 14.35%, la classe 2, 20.97%, la classe 3, 17.44 %, la classe 4 regroupe 29.8%, la classe 5, 17.44%, respectivement.<sup>15</sup> A partir du Tableau 2, qui décrit le contenu de ces cinq

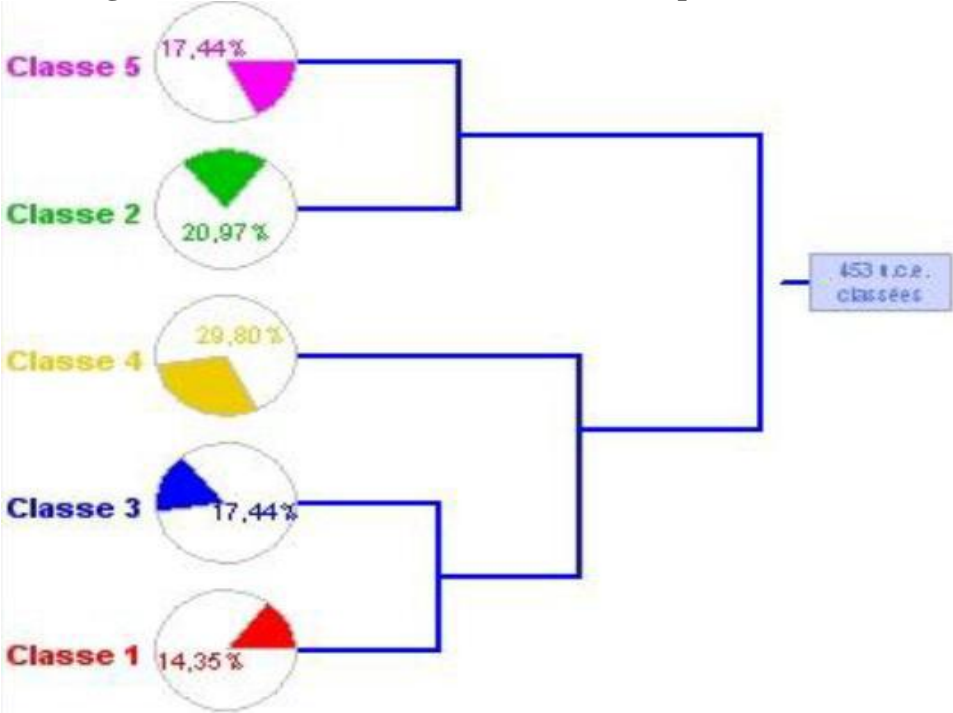
---

<sup>15</sup> Selon les préconisations du guide d'utilisation du logiciel, un pourcentage inférieur à 50% des UCE indique une analyse erronée. La part des UCE traitées dépend de la nature du corpus et de son homogénéité. Les travaux s'appuyant sur des corpus regroupant des textes écrits institutionnels atteignent plus de 80% d'UCE homogènes ; les travaux sur des entretiens semi-directifs étudient seulement 60% des UCE. Dans notre cas, notre corpus, qui est composé d'un vocabulaire technique et synthétique, permet de dégager 66% d'UCE homogènes ; les UCE



classes au travers des présences et des absences significatives qui composent chacune d'entre elles, nous fournissons une première interprétation des registres informationnels utilisés par les agents dans leurs avis préalables au comité de crédit.

**Figure 1 : Dendrogramme issu de la classification hiérarchique descendante**



---

non classées étant trop hétérogènes et insuffisamment récurrentes pour être pertinentes pour l'analyse (Reinert, 2000).

**Tableau 2 : Description du vocabulaire spécifique de chaque classe**

|                                 | Classe1   | Classe 2   | Classe 3  | Classe 4   | Classe 5  |
|---------------------------------|---|--|---|--|---|
| <b>Présences significatives</b> | reprise (36)<br>numéro (36)<br>ancien (35)<br>suivre (30)<br>favorable (26)<br>date (24)<br>développ. (24)<br>étoile (24) | rembourser (84)<br>solde (57)<br>disponible (45)<br>mensuel (39)<br>revenu (33)<br>charge (30)<br>année (25)<br>mois (24)<br>terminer (23) | s_c_o_p (42)<br>économie (42)<br>compétent (39)<br>soutien (34)<br>lien (33)<br>agricole (32)<br>pédagogie (29)<br>journalist (29)<br>tableau (29)<br>agricole (28)<br>écrit (26)<br>texte (26)<br>dépendre (+23)<br>louer (+23)<br>terre (+23)<br>site (+23)<br>création (+22) | pourcent (40)<br>durée (40)<br>final (39)<br>risque(35)<br>modalité (31)<br>construire (27)<br>caution (27)<br>terrain (24)<br>sur (23)<br>prêt (23) | bilan (59)<br>fonds (47)<br>trésorerie (45)<br>stock (42)<br>roulement (34)<br>augmentat. (33)<br>délai (30)<br>paiement (30)<br>créance (29)<br>BFR (28)<br>fournisseur (25)<br>client (25)<br>due (+23)<br>marge (+21)<br>auprès (+19)<br>exceptionnel ( +19)<br>poste (+19)<br>expliquer (+18) |

Notes: Ce tableau présente les présences les plus significatives pour chacune des classes. Sont prises en considération les présences significatives qui représentent plus de 25% de l'ensemble de la classe<sup>16</sup>. Ne sont pas rapportés i) les termes compromettant l'anonymat des données fournies par la BS, ii) les termes composés d'une seule lettre (par ex. « l » ou « m »), et iii) les termes faisant référence à la hiérarchie qui sont examinés dans le Tableau 3. « C\_R » signifie compte de résultat et « BFR », besoin en fonds de roulement.

La classe 1 semble renvoyer aux relations de crédit entretenues entre la banque et ses emprunteurs. Parmi les présences les plus significatives, plusieurs occurrences, telles que « reprise », « ancien », « suivre », « date », ou encore « développement », attestent des dimensions passée, présente et future de la relation bancaire. Dans la même veine, le terme « numéro » correspond au numéro d'identification d'un prêt précédent, qui indique qu'il s'agit d'un emprunteur avec qui la banque entretient déjà des liens. Le verbatim suivant, tiré d'une analyse de l'assesseur, résume particulièrement bien le contenu de cette classe : « ancienne biocoop, sous forme coopérative avec un objectif réel de développement de filière et d'accès au bio, présentant une gestion saine. Ce n'est indiqué nulle part, mais vue les conditions du prêt, j'en déduis que [c'est] un prêt dans le cadre de la convention [de financement] entre [la BS étudiée] et[le réseau de distribution] biocoop. » Les absences significatives de cette classe (« - k\_euros », « - rembourser », « - pourcent », « - euros », « - capital », « - bilan », « - financier », « - valeur », « - charge ») mettent en exergue la nature qualitative de son contenu.

La classe 2 peut être interprétée assez univoquement comme l'analyse de la capacité de remboursement des emprunteurs. En attestent les présences significatives « rembourser », «solde », « disponible », « revenu » et « charge ». D'autres termes reflètent la représentation du temps : « mensuel », « année » et « mois ». Cette analyse de la capacité de remboursement n'est pas seulement une projection dans le futur. Elle est aussi, dans une certaine mesure, un examen rétrospectif des exercices passés – peut-être pour mieux fonder les prévisions de la banque en la matière – comme le montrent les UCE. L'assesseur fait ainsi ce commentaire : « c'est dommage que les remboursements des emprunts en cours ne figurent pas pour les

<sup>16</sup> La délimitation des présences significatives est laissée à la discrétion du chercheur, les fondateurs comme les chercheurs utilisant ALCESTE n'indiquant pas le choix méthodologique sur les présences significatives. Pour notre part, nous avons choisi de prendre en considération les présences significatives représentant plus de 25% des mots de la classe. Ce pourcentage est calculé à partir du nombre de mots dans la classe et le Khi-deux qui indique l'occurrence du mot par classe.

*années passées, au moins 2008, pour avoir une idée de leur solde disponible passé.* » On peut aussi rapporter cette remarque du responsable des engagements : « *le ratio d'autonomie financière passera en dessous de 30% après l'investissement. Ca serait bien qu'ils calment un peu.* » L'examen des absences significatives révèle que la classe 2 se focalise prioritairement sur la sécrétion de flux financiers (futurs) et, par conséquent, exclut ce qui a trait à l'évaluation des garanties et du risque final (« - *risque* », « - *final* », « - *garantie* ») et à la finalisation des éléments contractuels (« - *modalité* »). Cette analyse est quantitative comme en témoigne l'exclusion d'éléments plus qualitatifs tels que « - *fait* », « - *projet* » ou encore « - *client* »).

La classe 3 apparaît riche dans son contenu. Plusieurs présences significatives, telles que « *écrit* » et « *texte* », nous renseignent clairement sur la nature de l'information collectée : il s'agit d'une information qualitative et non quantifiable qui présente un format textuel. Aussi, les marqueurs « *économie* », « *compétent* », « *soutien* » et « *lien* » insistent sur l'importance des qualités et des compétences existantes du porteur de projet (de l'homme) dans la mise en œuvre de l'activité économique. Les UCE mettent en avant les liens entre le porteur de projet et l'entreprise, c'est-à-dire l'encastrement des liens économiques dans les liens sociaux. Ainsi, l'assesseur conclut son analyse d'un des projets de la manière suivante : « *avis favorable malgré une activité économiquement pas évidente, investissements très en amont avant de toucher un chiffre d'affaires, gros besoin en fonds de roulement [...], car porteur de projet apparaît compétent, en bonne adéquation avec celui-ci, plan de financement équilibré, soutien de professionnels* ». Par ailleurs, les termes « *agricole* », « *pédagogie* », « *création* » illustrent le fait que le type d'informations qualitatives collectées dans cette classe concerne essentiellement des secteurs non conventionnels, en création ou/et présentant une faible rentabilité et une forte opacité informationnelle. Il en va de même pour « *s\_c\_o\_p* » qui est un statut coopératif qui implique une gouvernance spécifique. Enfin, l'ensemble de ces observations construites à partir des présences significatives sont corroborées par les absences significatives de cette classe. Les termes « -*sarl* », « -*développement* » et « -*commerce bio* » renvoient à des projets existants qui se développent dans un secteur en phase de standardisation, en l'occurrence la distribution de produits biologiques. Les termes, « -*k\_euros* », « -*rembourser* », « -*pourcent* », « -*durée* », « -*euros* » et « -*prévoir* » témoignent quant à eux de données financières utilisables pour réaliser des prévisions. Au total, la classe 3 correspond à l'investissement initial de la BS dans la production d'un savoir spécifique sur i) les compétences existantes des nouveaux demandeurs de crédit et l'adéquation entre celles-ci et le projet entrepris, et ii) des secteurs d'activités innovants ou fragiles.

La classe 4 semble recenser les aspects contractuels du prêt, à savoir le taux d'intérêt, le montant, la durée, les garanties et les autres modalités particulières, qui revêtent deux dimensions. D'un côté, il y a la construction de l'offre commerciale finale proposée au client, ici attestée par les présences significatives « *pourcent* », « *durée* », « *modalité* » et « *prêt* ». De l'autre, il y a la manière dont la banque évalue, en interne, son risque final de contrepartie. Celui-ci peut être défini comme la part du prêt qui n'est pas couvert par les garanties prises par la banque en cas de défaut. Les marqueurs « *final* », « *risque* », « *construire* », « *caution* », « *terrain* » et « *sûr* » rendent compte de cette seconde dimension. Les UCE reflètent aussi l'interdépendance entre ces deux dimensions. La qualité des garanties prises s'avère déterminante dans le niveau de risque final supporté par la banque comme l'indique cette remarque de l'assesseur : « *pour le calcul du risque final, le terrain [mis en hypothèque] [devrait] avoir un décote de 75%. Le risque final [serait alors] de 6 754 €.* » Inversement, la prise de la garantie induit un coût qui, à son tour, grève le taux effectif global (TEG) facturé au client, comme le met en évidence ce commentaire l'assesseur « *ma principale remarque*

*est sur le calcul du TEG : on ne devrait pas prendre en compte, pour les frais de débours et le calcul du TEG, la moitié des frais de privilège de prêteur de deniers ?* » Enfin, l'examen des absences significatives (« -rembourser », « -prévision », « -trésorerie », « -exploiter ») montre assez clairement que la classe 4 ne vise pas à évaluer les flux de trésorerie futurs liés à l'exploitation qui permettront le remboursement du prêt.

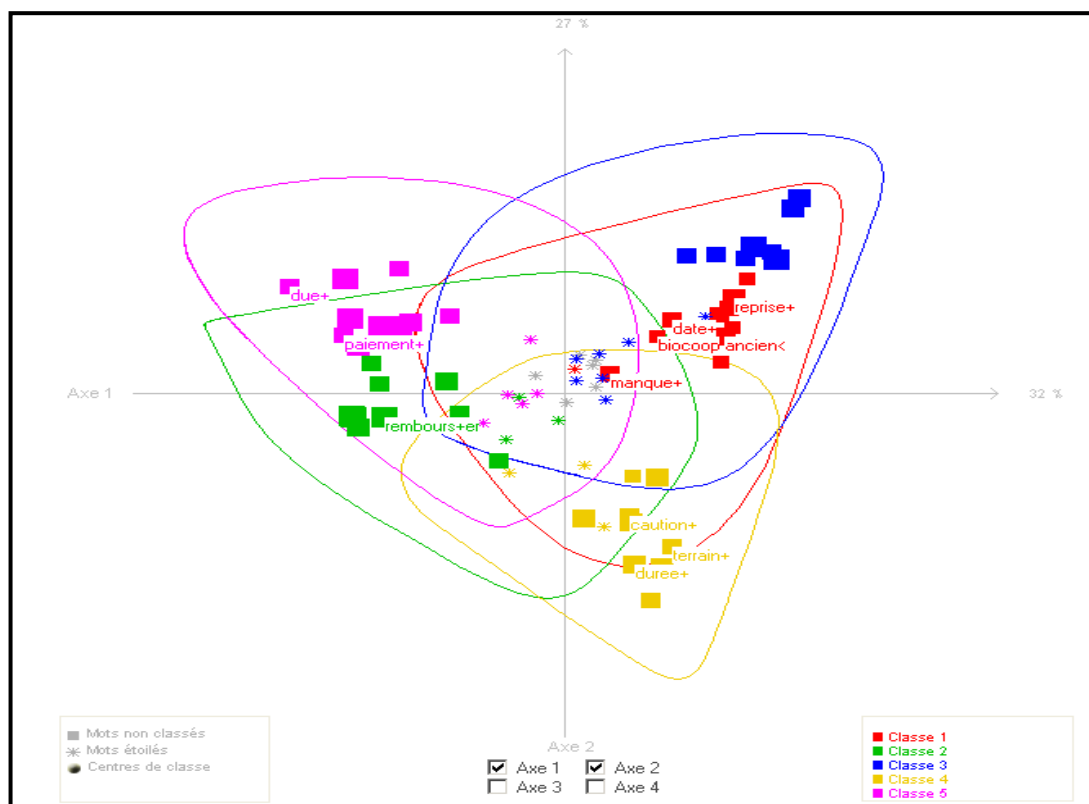
La classe 5 apparaît fortement marquée par la présence de termes ayant trait à l'information quantitative et correspond à l'étude des états comptables passés, en se focalisant notamment sur l'analyse bilancielle et l'examen des grands équilibres financiers (Fonds de roulement, besoin en fonds de roulement et trésorerie). On note ainsi les présences significatives suivantes : « bilan », « fonds », « trésorerie », « stock », « roulement », « délai », « créances », « BFR », « fournisseur » et « client ». Deux verbatim tirés respectivement de l'analyse de l'assesseur et de celle du responsable révèlent le caractère univoque de l'interprétation de cette classe. L'assesseur écrit dans un de ses avis : « *d'après leur bilan, leur besoin en fonds de roulement est de 22 K€ et leur fonds de roulement de 68 K€. Ils ont [donc] une trésorerie de 46 K€.* » Le responsable fait le commentaire suivant : « *la trésorerie au bilan est curieuse : 44 K€ de disponibilités, 46 K€ de découvert, 15K€ d'autorisation de découvert. Les mouvements de comptes-courants au bas du compte de résultat ne sont pas clairs.* » En se référant maintenant aux absences significatives, on s'aperçoit que cette analyse financière, qui recourt en priorité à des outils standardisés, s'applique avec moins de pertinence pour les projets entourés d'une forte incertitude et ambiguïté, comme les créations d'entreprise (« -création »). Il en va de même, pour les entreprises opaques sur le plan informationnel, pour lesquelles le secteur ou le statut ne distinguent pas clairement la sphère professionnelle de la sphère domestique : « -e\_i » et « -agriculture ». Ce type d'analyse, qui vise à objectiver une situation existante, ne laisse pas de place à la subjectivité des acteurs, comme en témoigne le terme « -avis ». Enfin, cette classe participe bien d'une démarche rétrospective sur les états financiers passés (« -an », « -pourcent », « -mois », « -durée ») et ne vise pas à évaluer prospectivement la qualité des garanties et, par conséquent, le risque final (« -sûr », « -risque », « -caution »).

La Figure 1, qui ventile les UCE dans les différentes classes, délivre une information importante sur la composition du savoir idiosyncrasique, en mettant en lumière sa nature essentiellement qualitative. Les classes correspondant à l'information quantitative et formant une première branche dans le dendrogramme (classes 2 et 5) ne regroupent en effet que 38.41% des UCE. La seconde branche, qui représente les registres informationnels qualitatifs, apparaît plus hétérogène. Les classes 1 et 3 ont clairement été identifiées comme contenant des informations *soft*. Enfin, la classe 4 occupe une position particulière, puisqu'elle compose la seconde branche alors qu'elle comprend essentiellement des éléments relevant des conditions de crédit qui sont par nature quantitatifs. Nous reviendrons ci-dessous sur cet apparent paradoxe (sous-section 5.3).

## 5.2. Polarisation de l'information et rapport au temps

Afin de compléter l'interprétation des cinq classes que nous venons d'identifier, nous nous appuyons sur l'analyse factorielle des correspondances produite par ALCESTE. Celle-ci approfondit l'analyse, en représentant graphiquement les éloignements et les rapprochements entre les termes des différentes classes.

**Figure 2 : Représentation graphique des classes par l'analyse factorielle des correspondances**



La Figure 2 dépeint les deux axes les plus importants issus de l'analyse factorielle des correspondances. L'axe horizontal peut être interprété à l'aune d'une première opposition entre les classes 2 et 5, d'une part, et les classes 1 et 3, d'autre part. Cette opposition met en lumière la polarisation de l'information en fonction de deux natures informationnelles. Les classes 2 et 5, plutôt placées à gauche de l'axe, concentrent les informations quantitatives collectées ou produites par la BS. A l'inverse, les classes 1 et 3, situées à droite de l'axe, renvoient aux informations qualitatives. La classe 4 se distingue des autres classes, en se localisant au centre de l'axe horizontal de la Figure 2. Le fait que cette classe semble ici combiner des données à la fois *soft* et *hard* apparaît quelque peu inattendu dans la mesure où la première description que nous en avons fournie (sous-section 5.1) faisait référence à un registre informationnel plutôt quantitatif. Dans la prochaine sous-section (5.3), nous revenons plus amplement sur la spécificité de cette classe.

L'axe vertical peut être interprété comme le rapport au temps de l'analyse, c'est-à-dire la manière dont « se construit » le crédit, depuis l'examen de la situation passée et présente de l'emprunteur jusqu'à la formalisation des aspects contractuels, qui intègre une projection dans le futur. La partie supérieure de l'axe correspondant à l'analyse du passé et du présent, reflète la production du savoir idiosyncrasique par la banque. La classe 5 renvoie à l'étude des états financiers existants, tandis que la classe 3 fait écho à un examen qualitatif des compétences actuelles de l'emprunteur pour mettre en œuvre son projet.

La partie inférieure de l'axe fait davantage référence à la projection dans le futur. Avec une certaine symétrie, on retrouve toujours les dimensions à la fois *hard* et *soft* dans

l'analyse. La classe 2 concerne les anticipations formées par la banque sur la capacité de remboursement des emprunteurs. Dans cette perspective, cette classe s'oppose à la classe 5, non pas sur la nature informationnelle, mais sur le rapport au temps. La classe 1, localisée au milieu de cet axe vertical, est un cas intermédiaire. Elle vise à examiner, d'un côté, les informations produites par les interactions passées réalisées dans le cadre de relation de crédit de long terme et, de l'autre, les perspectives futures de coopération avec l'emprunteur. Conjuguées, les classes 1 et 3 mettent en exergue certaines nuances dans la production de l'information qualitative, dans le cadre du financement relationnel, qui varie selon le stade de la relation et les caractéristiques du secteur financé : la classe 3 renvoie aux informations qualitatives collectées soit aux prémices d'une nouvelle relation bancaire avec un primo-emprunteur, soit pour l'étude d'un projet dans un secteur économiquement fragile ou non conventionnel. La classe 1 correspond, quant à elle, aux informations qualitatives recueillies au cours d'une relation bancaire déjà établie dans des secteurs d'activité dynamiques avec des perspectives de développement.

Enfin, la classe 4, en se trouvant à l'extrémité inférieure de l'axe vertical, apparaît être la dernière étape du processus suivi par les analystes dans la rédaction de leur avis. Ce positionnement apparaît logique, car il indique que la classe 4, qui a trait aux aspects contractuels et aux modalités de prise de garantie, arrive chronologiquement après l'étude rétrospective et prospective de la situation de l'emprunteur et sur la capacité de celui-ci à rembourser. Notre interprétation de l'axe vertical signifie également que la banque n'est pas une *lazy bank* au sens de Manove *et al* (2001). Elle commence en effet par examiner la qualité intrinsèque des projets, c'est-à-dire les flux futurs générés qui permettront de faire face au service de la dette, avant de se pencher sur la manière dont elle peut couvrir le risque de contrepartie, en estimant la valeur des garanties offertes par le demandeur de crédit. L'opposition diagonale entre les classes 2 et 5, d'un côté, et la classe 4, de l'autre, contribue à renforcer cette idée d'absence de relation entre l'étude économique et l'analyse des garanties.

### 5.3. Traduction informationnelle et hiérarchie

Nous venons d'examiner les étapes de construction du « crédit », depuis l'analyse rétrospective et prospective de l'emprunteur jusqu'à la formation des conditions de prêt. En filigrane de ce « processus » s'opère une traduction informationnelle où les agents, notamment le responsable des engagements, occupe une place centrale. Dans le Tableau 3, nous rangeons les cinq classes en fonction de leur ordre d'apparition sur l'axe vertical de la Figure 2, et nous indiquons leur nature informationnelle et surtout le lien qu'elles entretiennent avec l'échelon hiérarchique (supérieur ou inférieur) en rapportant pour chacune d'entre elles les présences ou les absences significatives des termes « *responsable* » et « *assesseur* ». Il ressort du Tableau 3 que le rapport qu'entretiennent les analystes avec la production et l'utilisation du savoir idiosyncrasique n'est pas homogène.

**Tableau 3 : Hiérarchie, utilisation de l'information et formation du contrat de prêt**

| Classe                  |           | Analyse rétrospective    Analyse prospective    Formation du contrat<br><span style="float: right;">→</span> |                      |                      |                     |                     |
|-------------------------|-----------|--|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
|                         |           | Classe 5   | Classe 3             | Classe 1             | Classe 2            | Classe 4            |
| Nature informationnelle |           | Quant.   | Qual.                | Qual.                | Quant.              | Quant./Qual.        |
| Echelon hiérarchique    | Supérieur | -  | « responsable (-9) » | « responsable (-6) » | « responsable (4) » | « responsable (4) » |
|                         | Inférieur | -  | « assesseur (9) »    | « assesseur (7) »    | « assesseur (-2) »  | « assesseur (-6) »  |

Notes : « Quant. » signifie « quantitative », et « Qual. » qualitative. Entre parenthèses est rapporté le Khi-deux des présences ou des absences significatives des termes « responsable » et « assesseur ».

La présence significative de « assesseur » dans les classes 1 et 3 ainsi que l'absence significative de ce terme dans la classe 2 indiquent que l'assesseur s'appuie sur l'information qualitative pour justifier son avis. La position du responsable des engagements est exactement inverse, dans la mesure où il privilégie dans son discours l'information quantitative. Les travaux existants (par ex. Liberti et Mian, 2009) expliquent ce résultat par l'éloignement du terrain plus important du responsable des engagements par rapport aux assesseurs. Une interprétation alternative résiderait dans les positions particulières occupées par les agents dans le processus d'octroi de crédit. Comme le met en lumière le Tableau 3, l'assesseur, qui intervient principalement dans l'analyse de l'emprunteur, est largement soumis à des contraintes internes à l'organisation. Le responsable des engagements se concentre quant à lui sur les dernières phases, à savoir la capacité de remboursement de l'emprunteur et la détermination des conditions de crédit. Ces étapes sont régies par des contraintes non seulement internes mais aussi externes qui obéissent aux normes réglementaires de la profession bancaire et aux conventions en vigueur dans le secteur financier.

La dualité des contraintes supportées par le responsable des engagements se reflète également dans la manière dont il mobilise le savoir idiosyncrasique pour certifier la qualité de l'emprunteur à travers la détermination des conditions contractuelles. L'étude spécifique de la classe révèle la traduction opérée par le responsable : il utilise des informations qualitatives pour fixer ces conditions qui sont, par essence, quantitatives. Ainsi, l'appréciation des garanties ne dépend plus seulement de la valeur de marché, elle prend aussi en compte les informations considérées comme *soft* : « [...] *Détails sur la maison construite, quelle est sa surface ? Peut-elle être revendue comme habitation ? A qui appartient le terrain ? Les prêts en cours sont garantis par la caution personnelle des acheteurs ? Curieux, non ? Pas d'hypothèque ? La nouvelle maison sera-t-elle construite sur le même terrain que leur habitation ?* » (Responsable, UCE de la classe 4).

De même, le jugement subjectif apparaît aussi dans le calcul du risque final qui dépend de la valeur des garanties, la procédure du calcul du risque n'est pas automatique, elle ne se résume pas à un score : « *L'évaluation à 33% m'est apparue un bon compromis. Avec un an de lisibilité, on aboutit donc à 17 212 € de risque final soit 45% du prêt et 38% de l'encours global (qui est de 45 K€)* » (Responsable UCE classe 4) ou « *La valeur du bien est difficile à déterminer, dans le calcul du risque final. De mon temps, on prenait 25% de la valeur de la construction (matériau, main d'oeuvre, ...). Mais dans l'auto-construction, les économies sont difficiles à évaluer ainsi que la qualité de la construction ?* » (Responsable, UCE de la classe 4). Ainsi, l'information qualitative peut servir à estimer la valeur d'un bien

et le risque final qui en découle, dans le cadre d'une prise de garantie par la banque, en substitution ou en complément de l'évaluation par le marché.

L'information qualitative se révèle également cruciale pour la fixation des conditions contractuelles, notamment du taux d'intérêt par rapport à la concurrence : « *Les deux autres banques ont-elles donné des accords ? Quelles sont les conditions (taux, garanties, etc.) ? Et au niveau du taux, sommes-nous alignés ?* » (Responsable, UCE de la classe 4). La tarification cristallise la qualité de la relation interne entre la banque et l'emprunteur ; pour les autres intermédiaires, cet élément constitue un signal bruité de la relation de clientèle « interne ». Alors que le signal bruité est généralement défini, de manière exogène, par une probabilité dans les modèles théoriques (par ex. Sharpe, 1990), il est ici construit par le responsable des engagements qui fait des arbitrages entre les références conventionnelles du monde bancaire et sa propre interprétation du projet.

On peut enfin constater que le responsable des engagements incorpore certaines contraintes externes dans son discours afin de « faire rentrer » les projets atypiques financés par les BS dans les référentiels bancaires en vigueur. Les conditions contractuelles sont le fruit d'une construction plutôt que d'une application mécanique de dispositifs existants. « *Sur le bail, c'est un bail à terme. Souvent les durées de ces baux sont courtes. Dans les modalités du prêt, je demanderai la signature d'un bail à long terme sur une durée minimale de 12 ans, soit la durée du prêt* » (Responsable, UCE de la classe 4) ou « *Pas de privilège de prêteur de denier ou d'hypothèque sur cette maison et son terrain ? Y aura-t-il besoin d'un permis de construire ? Si oui, l'obtention du permis représente une modalité du prêt.* » (Responsable, UCE de la classe 4).

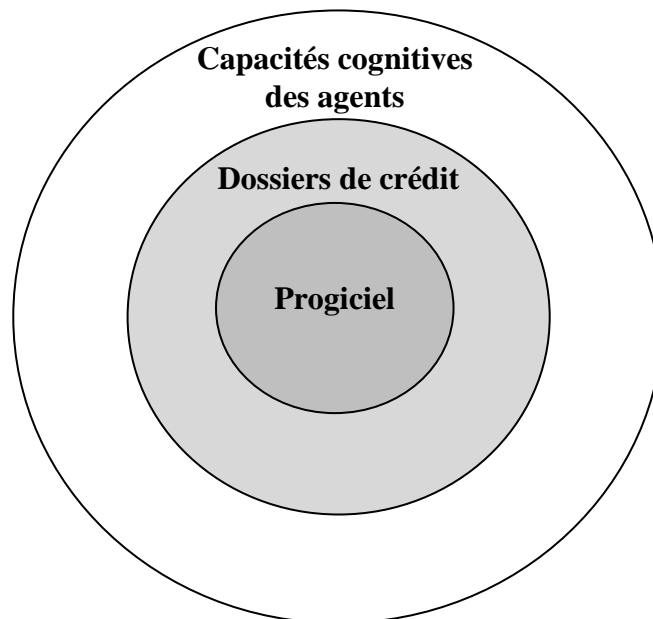
Au total, les conditions contractuelles, qui viennent certifier la qualité d'un projet, ne sont pas fixées de manière mécanique, mais elles sont construites. Elles correspondent à la traduction du savoir idiosyncrasique – qui est interne à la banque, donc inintelligible par les autres acteurs du marché du crédit –, en conditions contractuelles lisibles et interprétables par ces mêmes acteurs. Autrement dit, le savoir idiosyncrasique et la certification sont deux faces d'une même pièce, la première est cachée. La seconde, qui est la résultante de la première, est visible.

#### 5.4. Conservation du savoir idiosyncrasique

Les sous-sections précédentes ont largement insisté sur l'importance du savoir idiosyncrasique, et en particulier sur ses dimensions qualitatives, dans le processus d'octroi de crédit. Nous esquissons désormais quelques réflexions sur la manière dont la banque mémorise cette connaissance spécifique afin de la réutiliser dans le futur pour évaluer ses emprunteurs. La Figure 3 met en lumière la manière dont est organisée la mémoire organisationnelle de la banque. Le rôle des technologies de l'information est matérialisé par les deux premiers cercles concentriques. Le cercle intermédiaire correspond au stockage des dossiers-types instruits par les chargés de crédit sur le réseau informatique de la banque. Une fraction relativement marginale de l'information contenue dans ces dossiers est ensuite exploitée par un progiciel, matérialisé par le cercle intérieur.



**Figure 3 : Représentation de la mémoire organisationnelle dans la banque**



L'analyse textuelle montre que la banque utilise des outils collectifs internes de conservation des données. Le rôle du dossier-type de crédit apparaît ici central, car il encadre la procédure que doivent respecter les chargés de crédit. Aussi, la manière de renseigner les rubriques du dossier-type permet la transmission d'une culture commune spécifique à l'organisation. Ainsi, les avis de crédit comportent une évaluation de la qualité formelle du dossier pour que les chargés de crédit soient dans un processus d'apprentissage, comme en témoignent ces remarques des analystes : « *L'onglet 'homme' a été partiellement complété (Assesseur, UCE de la classe 1)* » ; « *[II] manque la cotation banque de France du gérant dans l'onglet 'les hommes' (Assesseur, UCE de la classe 1)* » ; « *Il vaut mieux continuer le compte de résultat avec le prévisionnel sur le même onglet, ça permet à l'analyse financière de continuer dans le futur (Responsable, UCE de la classe 2)* » ; « *L'onglet 'détails' est à actualiser dans la note, non ? (Assesseur, UCE de la classe 4)* » ; ou encore « *Les mouvements de comptes courants au bas du compte de résultat ne sont pas clairs, il en va de même des modifications de libellé qui amènent à retrouver les comptes courants dans la marge brute et le chiffre d'affaires au bilan (Responsable, UCE de la classe 5)* ». Les analystes cherchent également à homogénéiser le contenu des dossiers pour en faciliter la conservation et surtout la récupération. La manière dont les notes de crédit, y compris subjectives, sont attribuées offre une bonne illustration de cette idée : « *La note A de l'appréciation [subjective] générale est un peu surévaluée : la situation financière de la SCIC ne mérite pas encore une note A [...]: j'arrive à note B.* » (Assesseur, UCE classe 3).

L'analyse textuelle révèle également que toute l'information produite par la banque n'est pas stockée dans son SI, puisqu'elle est aussi incarnée par le personnel, en particulier les assesseurs. Une étude approfondie de la classe 1 en donne la preuve. Cette classe correspond aux relations bancaires que la banque entretient avec un domaine d'activité particulier, à savoir le commerce et la distribution de produits biologiques. La banque est fortement incitée à développer une réelle expertise sur ce secteur, parce qu'il représente une part essentielle de son activité (26% des projets de notre base relèvent de ce secteur) et qu'il est rentable et présente une forte croissance. Néanmoins, il est intéressant de noter que le savoir idiosyncrasique de la banque sur le secteur en question demeure de nature qualitative. En

effet, on pourrait tout à fait imaginer que la banque développe une analyse quantitative à partir de ratios pour parfaire et conserver sa connaissance sur ce secteur. Cela ne semble pas être le cas ici dans la mesure où les absences significatives de cette classe 1 sont prioritairement constituées de données quantifiables ou numériques.

Par ailleurs, la place prépondérante occupée par l'assesseur dans cette classe souligne que la mémoire organisationnelle n'est pas seulement détenue par le SI et les dispositifs qui l'alimentent (par ex. les dossiers de crédit), mais aussi par les capacités cognitives des membres de l'organisation représentées par le cercle extérieur de la Figure 3. Plusieurs UCE de la classe 1 donnent l'impression que l'assesseur dispose d'informations supplémentaires par rapport à celles détenues par le chargé de crédit : « *ancien magasin sous forme coopérative avec un objectif de développement de filière et accès au bio, présentant une gestion saine* (UCE, classe 1) » ou encore « *pas un magasin comme les autres : quel est le premier numéro du prêt de la [banque étudiée]* (UCE, classe 1) ».

Enfin, notre analyse pointe des carences notables dans la conservation de l'information. A cet égard, le numéro de prêt ou de sociétaire (tiers) – que nous appellerons « identifiant » – n'est pas systématiquement et correctement renseigné. Par exemple, l'assesseur fait le commentaire suivant « *manque le numéro de tiers, d'autant plus que c'est un ancien emprunteur. Dans 'origine', il manque la référence au fait que c'est un ancien emprunteur* » (UCE de la classe 1) ». En outre, l'identifiant apparaît déterminant dans la recherche d'informations passées, non seulement entre les cercles intérieur et intermédiaire – ce qui paraît naturel puisqu'il s'agit de combinaisons au sein du SI –, mais aussi entre les cercles intermédiaire et extérieur, comme l'indique cet extrait : « *le numéro de prêt aurait dû me mettre la puce à l'oreille* (Assesseur, UCE de la classe 1) ».

## 6. Discussion

La décision de la banque constitue une certification sur la qualité du projet financé, qui peut ensuite être interprétée comme un signal par les autres intervenants sur les marchés financiers. Ce processus de certification est permis par une transformation informationnelle par laquelle le savoir idiosyncrasique est converti en information publique normalisée (Guille, 1994). Cette information publique prend la forme de contrats de prêt (montant, taux, garantie) ou de notations de crédit. La logique de certification est déjà observable lorsqu'une banque octroie un prêt à une grande entreprise cotée ; la supériorité du savoir idiosyncrasique de la banque principale par rapport à celui détenu par les autres acteurs financiers se reflète alors dans l'effet positif provoqué par l'annonce de l'obtention d'un prêt bancaire sur le cours boursier de la firme (James, 1987). La logique de certification est naturellement plus importante pour les petites entreprises, et encore davantage pour les segments de marché ciblés par les BS, car celles-ci ont pour objet de permettre l'inclusion financière de projets atypiques ou peu transparents sur le plan informationnel. A cet égard, notre recherche met en lumière plusieurs aspects fondamentaux sur la composition, la traduction et la conservation du savoir idiosyncrasique.

Nos résultats fournissent des éléments qui permettent d'améliorer notre compréhension des SI dans la BS à plusieurs niveaux. En premier lieu, nous identifions les informations que les BS collectent pour opérer la sélection de ces emprunteurs. L'intermédiaire financier que nous avons étudié produit un savoir idiosyncrasique riche dominé par la présence d'informations *soft* qui s'ajoute aux éléments financiers classiquement

utilisés dans secteur bancaire. En second lieu, notre méthodologie nous permet de comprendre le traitement de l'information par les agents de la banque, en regardant comment s'articulent les différents registres informationnels mobilisés par ces derniers. Les analyses rétrospectives et prospectives de la situation des emprunteurs comprennent de manière symétrique des dimensions informationnelles qualitatives et quantitatives. Une interprétation de cette symétrie réside dans le fait que l'information *soft* complète et, peut-être plus encore, vient donner du sens aux éléments numériques. Cette symétrie souligne le caractère dual du savoir idiosyncrasique : sans sa face cachée que représentent les informations qualitatives, l'interprétation des informations quantitatives serait rendue bien plus imprécise et ambivalente. En troisième lieu, la stratégie «interactionniste» pour laquelle nous avons opté nous permet de montrer que les acteurs impliqués dans le « processus de construction d'un crédit » entretiennent un rapport différencié au type d'information. A l'instar des travaux actuels, nous mettons en évidence un lien entre l'utilisation de l'information quantitative et une position hiérarchique élevée. Liberti et Mian (2009) expliquent par exemple ce résultat par la nature même de l'information, et notamment par le fait que l'information *soft* perd de son pouvoir informatif lorsqu'elle est transmise aux échelons hiérarchiques supérieurs. Nous offrons une interprétation alternative de ce résultat : le responsable des engagements, qui occupe la position hiérarchique la plus élevée, utilise de l'information *hard* parce qu'il doit intégrer d'autres contraintes que les exigences internes de l'organisation bancaire, à savoir celles de la profession bancaire et du secteur financier. La dualité des contraintes supportées par le responsable des engagements se reflète clairement dans la traduction informationnelle qu'il effectue lorsqu'il utilise des informations *soft* pour fixer les conditions de crédit qui sont par nature quantitatives. En quatrième et dernier lieu, et au vu de l'importance des différentes facettes du savoir idiosyncrasique dans le processus d'octroi de crédit, nous nous interrogeons sur la manière dont la banque mémorise la connaissance spécifique qu'elle produit sur les emprunteurs. Notre analyse révèle que la banque conserve cette connaissance, en articulant un SI et les capacités cognitives des agents. La banque paraît conserver un volume d'information qualitative et quantitative substantiel dont l'accumulation est notamment régie par des procédures collectives comme le dossier-type de crédit et une culture commune qui correspond à la manière de remplir ce dossier. La banque montre néanmoins des carences notables dans la façon d'exploiter cette connaissance.

Notre travail présente des limites inhérentes à notre méthode et aux données dont nous disposons. En premier lieu, la méthodologie utilisée n'est pas un cadre d'analyse rigide mais uniquement le support à des réflexions théoriques sur la place et le rôle de l'information dans l'intermédiation financière, comme nous avons proposé de le faire. La procédure ALCESTE interroge les représentations qui fondent les décisions et non les actions directement ; de ce fait, de façon ponctuelle, les actions peuvent être en contradiction avec les représentations. Ainsi, notre travail n'autorise pas à affirmer que le responsable des engagements utilise plus d'information *hard* au moment où il prend effectivement la décision d'accorder ou, au contraire, de refuser un crédit. Même si les avis que nous avons analysés préfigurent l'issue du comité des engagements, ils ne sont pas assimilables aux éléments qui fondent la décision finale. On ne peut pas donc exclure que le responsable des engagements utilise dans son discours des éléments quantitatifs, mais qu'en réalité, il prend sa décision sur la base d'éléments qualitatifs. Malgré cette limite, notre étude met en lumière le processus de certification à l'œuvre dans les banques, notamment les BS, et le rôle clé exercé par ceux qui occupent le sommet de la hiérarchie en matière de décision de crédit et de détermination des conditions contractuelles. Dans la même veine, nous ne pouvons pas observer, à partir des données disponibles, la manière dont les différents éléments composant le savoir idiosyncrasique influence les conditions de crédit comme le taux ou les garanties – par-delà la

décision d'accord. Cette piste de recherche est d'autant plus intéressante que les difficultés à obtenir des financements externes ne résident pas seulement dans l'accès au crédit, mais également dans les conditions très restrictives en matière de taux et de garanties qui sont assorties à l'accord formel de crédit (Cieply, 2013). En deuxième lieu, notre recherche ne se focalise que sur la traduction informationnelle vue depuis l'intérieur de l'organisation. Nous ne disposons pas d'éléments sur la manière dont les acteurs externes du secteur (autres prêteurs, régulateur) réagissent à cette certification. Dès lors, nous ne pouvons pas répondre aux questions suivantes : comment la traduction informationnelle réalisée par la BS est-elle interprétée par les autres acteurs du système financier ? Comment cette opération traduction modifie-t-elle les référentiels bancaires ? *Last but not least*, notre analyse du rôle du SI dans la mémorisation du savoir idiosyncrasique s'avère assez conjecturale du fait de la faible sophistication du SI de la banque et des données parcellaires dont nous disposons sur celui-ci. En révélant l'importance de considérer la connaissance produite par la banque dans toute sa diversité et sa richesse, notre recherche pose des questions cruciales non résolues quant au rôle des SI dans l'intermédiaire financière. Jusqu'à présent, les SI ont servi à la conservation et à l'exploitation de données purement quantitatives. Dès lors, comment les SI peuvent-ils participer à la mémorisation des informations *soft* ? Par ailleurs, toute la diversité des informations *soft* ne saurait être stockée et exploitée dans un SI. Certaines de ces informations apparaissent difficilement réductibles à un SI et demeureront incarnées par les agents de la banque. Dès lors, comment articuler le SI et les connaissances incarnées par les agents pour organiser efficacement la mémoire des BS ?

En insistant sur la diversité et la richesse du savoir idiosyncrasique généré par les intermédiaires financiers qui adoptent une approche relationnelle du financement (par ex. banques coopératives ou communautaires), notre travail présente des implications pour le secteur bancaire, notamment pour les autorités réglementaires. D'une part, en soulignant l'importance des informations *soft* dans la procédure d'octroi, il nous paraît nécessaire de construire des modèles internes de prédiction de défaut qui comporte des facteurs quantitatifs et qualitatifs afin de refléter la diversité qui existe au sein des intermédiaires financiers (Grunert *et al*, 2005). Ces modèles prennent une place croissante dans l'activité d'octroi de crédit, en étant utilisés pour la sélection des emprunteurs, la fixation des conditions de prêt ou encore la détermination des provisions et du niveau de capital réglementaire (Krahen et Weber, 2001). D'autre part, si l'on conclut qu'informations quantitative et qualitative sont finalement deux faces d'une même pièce – la seconde étant fondamentale car elle donne du sens à la première –, on admet en conséquence la spécificité des prêts à l'actif du bilan des banques. Ces prêts revêtent un caractère unique, car ils sont accordés sur la base d'un savoir idiosyncrasique, donc propre à la banque et difficilement interprétable par les autres banques même si elles peuvent en percevoir le signal quantifié (par ex. *rating*). Dans le cadre d'une approche relationnelle du financement, nos résultats plaident pour le modèle *originate to hold* dans lequel les banques conservent dans leur bilan leur créance ; le modèle *originate to distribute* dans lequel les prêteurs soustraient de leur bilan les créances posant des problèmes d'asymétrie d'information et d'aléa moral entre les agents intervenant sur le marché financier (Berndt et Gupta, 2009).

## Références bibliographiques

- Agier, I., Szafarz, A. (2013), "Subjectivity in Credit Allocation to Micro-Entrepreneurs: Evidence from Brazil", *Small Business Economics*, Vol. 41, n°1, p. 263-275.
- Akrich, M., Callon, M., Latour, B. (2006), *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*, Presses des MINES, Paris.
- Altman, E.I., Saunders, A. (1997), "Credit Risk Measurement: Developments over the Last 20 Years", *Journal of Banking and Finance*, Vol. 21, n°11, p. 1721-1742.
- Angelini, P., Di Salvo, R., Ferri, G. (1998), "Availability and Cost of Credit for Small Businesses: Customer Relationships and Credit Cooperatives", *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, n°6-8, p. 925-954.
- Artis, A. (2012), *La finance solidaire : analyse socio-économique d'un système de financement*, Houdiard, Paris.
- Bae, K.H., Kang, J.K., Lim, C.W. (2002), "The Value of Durable Bank Relationships: Evidence from Korean Banking Shocks", *Journal of Financial Economics*, Vol. 64, n°2, p. 181-214.
- BCBS (Basel Committee on Banking Supervision) (2000a), "Range of Practice in Banks' Internal Rating Systems", Bank for International Settlements Discussion Paper (January).
- BCBS (Basel Committee on Banking Supervision) (2000b), "Credit Ratings and Complementary Sources of Credit Quality Information", Bank for International Settlements Working Paper No3 (August).
- BCBS (Basel Committee on Banking Supervision) (2006), "International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards. A Revised Framework Comprehensive Version", Bank for International Settlements Discussion Paper.
- Becchetti, L., Garcia, M. (2011), "Do Collateral Theories Work in Social Banking?", *Applied Financial Economics*, Vol. 21, n°13, p. 931-947.
- Becchetti, L., Garcia, M., Trovato, G. (2011), "Credit Rationing and Credit View: Empirical Evidence from Loan Data", *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 43, n°6, p. 1217-1245.
- Berger, A.N., Udell, G. (2007), "Small Business Credit Scoring and Credit Availability", *Journal of Small Business Management*, Vol. 45, n°1, p. 5-22.
- Berger, A.N., Udell, G., Petersen, M.A., Rajan, R.G., Stein, J.C. (2005), "Does Function Follow Organizational Form? Evidence from the Lending Practices of Large and Small Banks", *Journal of Financial Economics*, Vol. 76, n°2, p. 237-269.
- Berger, A., Udell, G. (1995), "Relationship Lending and Lines of Credit in Small Firm Finance", *Journal of Business*, Vol. 68, n°3, p. 351-381.
- Berger, A.N., Udell, G.F. (2002), "Small Business Credit Availability and Relationship Lending: The Importance of Bank Organizational Structure", *Economic Journal*, Vol. 112, n°447, p. 32-53.
- Berndt, A., Gupta, A. (2009), "Moral Hazard and Adverse Selection in the Originate-to-Distribute Model of Bank Credit", *Journal of Monetary Economics*, Vol. 56, n°5, p. 725-743.
- Besson, M., Laborata, L. (2010), « Impact de la crise économique sur le management commercial : une étude exploratoire auprès de conseillers bancaires », *Management & Avenir*, Vol. 31, n°1, p. 304-320.
- Bhattacharya, S., Thakor, A. (1993), "Contemporary Banking Theory", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 3, n°1, p. 2-50.
- Bobillier Chaumon, M.E., Dubois, M., Retour, D. (2006), « L'acceptation des nouvelles technologies d'information: le cas des systèmes d'information en milieu bancaire », *Psychologie du travail et des organisations*, Vol. 12, n°4, p. 247-262.

- Bolloju, N., Khalifa, M., Turban, E. (2002), "Integrating Knowledge Management into Enterprise Environments for the Next Generation Decision Support", *Decision Support Systems*, Vol. 33, n°2, p. 163-176.
- Cadiou, C., Régnard, Y., Morvan, J., Rousseau, A. (2006), « Le gouvernement de l'entreprise mutualiste essai de positionnement à partir d'un modèle intégré », Communication à la 15<sup>ième</sup> Conférence Internationale de Management Stratégique, Genève, juin.
- Callon, M. (1986), « Éléments pour une sociologie de la traduction: la domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'Année Sociologique*, Vol. 1940/1948, p. 169-208.
- Chauvin, B., Mendez, A., Richez-Battesti, N. (2011), « De la Nef (Nouvelle Économie Fraternelle) à la BEE (Banque Éthique Européenne). De l'émergence du banquier itinérant ? », *La Revue des Sciences de Gestion*, Vol. 3-4, n° 249-250, p. 87-95.
- Cieply, S., Grondin, M. (1999), « Expertise et contrôle des risques-PME par le chargé de clientèle entreprises: une alternative au rationnement », *Revue d'économie financière*, Vol. 54, n°4, p. 59-78.
- Cieply, S. (2013), « Les banquiers et le rationnement du crédit: un essai d'analyse comparée », CREM-CNRS Working Paper No 2013-10.
- Cole, R.A., Goldberg, L.G., White, J.W. (2004), "Cookie-Cutter versus Character: the Micro Structure of Small Business Lending by Large and Small Banks", *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol. 39, n° p. 227-252.
- Cornée, S. (2012), "The Relevance of Soft Information for Predicting Small Business Credit Default: Evidence from a Social Bank", CREM-CNRS Working Paper No 2012-26.
- Cornée, S. (2014), "Soft Information and Default Prediction in Cooperative and Social Banks", *Journal of Entrepreneurial and Organizational Diversity*, Vol.3, n°1, p. 89-109.
- Cornée, S., Masclet, D., Thenet, G. (2012), "Credit Relationships: Evidence from Experiments with Real Bankers", *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 44, p. 957-980.
- Cornée S., Szafarz, A. (2014), "Vive la Différence: Social banks and Reciprocity in the Credit Market", *Journal of Business Ethics*, Vol. 125, n°3, p. 361-380.
- Cyert, R.M., March, J.G. (1963), "A Behavioral Theory of the Firm", Englewood Cliffs, NJ.
- Dalud-Vincent, M. (2011), « Alceste comme outil de traitement d'entretiens semi-directifs: essai et critiques pour un usage en sociologie », *Langage et société*, Vol. 135, n°1, p. 9-28.
- Delavigne, V. (2004), « Présentation d'Alceste », *Revue Texto!*, n°9.
- Degryse, H., Ongena, S. (2008), "Competition and Regulation in the Banking Sector: A Review of the Empirical Evidence on the Sources of Bank Rents" in *Handbook of Financial Intermediation and Banking*, Thakor, A., Boot, A. (Eds), Elsevier, Amsterdam, p. 483-554.
- DeYoung, R., Glennon, D., Nigro, P. (2008), "Borrower-Lender Distance, Credit Scoring, and Loan Performance: Evidence from Informational-Opaque Small Business Borrowers", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 17, n°1, p. 113-143.
- Diamond, D.W., Rajan, R. (2009), "The Credit Crisis: Conjectures about Causes and Remedies", NBER Working Paper No 14739.
- Fama, E. (1985), "What's Different about Banks?", *Journal of Monetary Economics*, Vol. 15, p. 29-40.
- Ferri, G. (2010), "Foreword" in *Investigating Diversity in the Banking Sector in Europe: Key Developments, Performance and Role of Cooperative Banks*, Ayadi, R., Llewellyn, D.T., Schmidt, R.H., Arbak E., De Groen W.P. (Eds.), CEPS Paperbacks, Bruxelles, p. i-iv.

- Gagliardi, F. (2009), "Financial Development and the Growth of Cooperative Firms", *Small Business Economics*, Vol. 32, n°4, p. 439-464.
- Glémain P., Bioteau E., Artis A. (2010), « Finances solidaires et territoires : analyses en Bretagne et Pays-de-la-Loire », *Revue d'Économie Régionale et Urbaine*, Vol. 2, p. 213-233.
- GABV (Global Alliance for Banking on Value) (2012), Full Report, <http://www.gabv.org/wp-content/uploads/Full-Report-GABV-v9d.pdf>.
- Grant, R.M. (1996), "Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm", *Strategic Management Journal*, Vol. 17, n°S2, p. 109-122.
- Griffin, J. M., Shu, T., Topaloglu, S. (2012), "Examining the Dark Side of Financial Markets: Do Institutions Trade on Information from Investment Bank Connections?", *Review of Financial Studies*, à paraître (doi:10.1093/rfs/hhs058).
- Grunert, J., Norden, L., Weber, M. (2005), "The Role of Non-Financial Factors in Internal Credit Ratings", *Journal of Banking & Finance*, Vol. 29, n°2, p. 509-531.
- Guérin-Pace, F. (1997), « La statistique textuelle. Un outil exploratoire en sciences sociales », *Population*, Vol. 52, n°4, p. 865-887.
- Guille, M. (1994), « Savoir bancaire spécifique, marché du crédit et intermédiation financière », *Economie Appliquée*, Vol. 47, n°4, p. 49-77.
- Helme-Guizon, A., Gavard-Perret, M.L. (2004), « L'analyse automatisée de données textuelles en marketing: comparaison de trois logiciels », *Décisions marketing*, n°36, p. 75-90.
- James C. (1987), "Some Evidence on the Uniqueness of Bank Loans", *Journal of Financial Economics*, Vol. 19, n°2, p. 217-235.
- Jensen, M.C., Meckling, W.H. (1995), "Specific and General and Organizational Structure", *Journal of Applied Corporate Finance*, Vol. 8, n°2, p. 4-18.
- Huber, G.P. (1984), "The Nature and Design of Post-Industrial Organizations," *Management Science*, Vol. 30, n°8, p. 928-951.
- Huber, G.P. (1990), "A Theory of the Effects of Advanced Information Technologies on Organizational Design, Intelligence, and Decision Making", *Academy of Management Review*, Vol. 15, n°1, p. 47-71.
- Huber, G.P. (1991), "Organizational Learning: The Contributing Processes and the Literatures", *Organization Science*, Vol. 2, n°1, p. 88-115.
- Kalampalikis, N., Moscovici, S. (2005), « Une approche pragmatique de l'analyse Alceste », *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, Vol. 66, n°2, p. 15-24.
- Krahnen, J.P., Weber, M. (2001), "Generally Accepted Rating Principles: A Primer", *Journal of Banking and Finance*, Vol. 25, n°1, p. 3-23.
- Lebart, L., Salem, A. (1994), *Statistique textuelle*, Dunod, Paris.
- Lebossé, J. (1998), « Banque solidaire et développement communautaire: l'expérience de la Caisse d'économie des travailleuses et des travailleurs (Québec) », in *Cahiers de la Chaire de recherche en développement communautaire*, Série Pratiques économiques et sociales, UQAH, Hull, p. 1-16.
- Lebraty, J-F. (2000), « Aide à la décision et écartés bancaires : une approche en termes de rationalité procédurale », *Système d'information et Management*, Vol. 5, n°3, p. 3-28.
- Lehmann, E., Neuberger, D., (2001), "Do Lending Relationships Matter? Evidence from Bank Survey Data in Germany", *Journal of Economic Behavior and Organization*, Vol. 45, n°4, p. 339-359.
- Lejeune, A., St-Amant, G. (1997), « Révision du processus d'évaluation des technologies de l'information à la Banque Mutuelle du Québec », *Système d'information et Management*, Vol. 2, p. 161-186.

- Leyshon, A., Thrift, N. (1999), "Lists Come Alive: Electronic Systems of Knowledge and the Rise of Credit-Scoring in Retail Banking", *Economy and Society*, Vol. 28, n° 3, p. 434-466.
- Liberti, J.M., Mian, A.R. (2009), "Estimating the Effect of Hierarchies on Information Use", *Review of Financial Studies*, Vol. 22, n°10, p. 4057-4090.
- Machauer A., Weber, M. (1998), "Bank Behavior Based on Internal Credit Ratings of Borrowers", *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, n°10-11, p. 1355-1383.
- Manove, M., Padilla, A.J., Pagano, M. (2001), "Collateral versus Project Screening: A Model of Lazy Banks", *RAND Journal of Economics*, Vol. 32, n°4, p. 726-744.
- Markus, M.L., Robey, D. (1988), "Information Technology and Organizational Change: Causal Structure in Theory and Research", *Management science*, Vol. 34, n°5, p. 583-598.
- Mayer, C. (1988), "New Issues in Corporate Finance", *European Economic Review*, Vol. 32, n°5, p. 1167-1183.
- Metcalf, J., Mischel, W. (1999), "A Hot/Cool-System Analysis of Delay of Gratification: Dynamics of Willpower", *Psychological review*, Vol. 106, n°1, p. 3-19.
- Moulévrier, P. (2012), « Les structures sociales du marché bancaire en France », *Revue française de socio-Economie*, Vol. 1, n°9, p. 23-41.
- Orlikowski, W.J., Robey, D. (1991), "Information Technology and the Structuring of Organizations", *Information Systems Research*, Vol. 2, n°2, p. 143-169.
- Petersen, M.A. (2004), Information: Hard and Soft, Working Paper, NBER.
- Petersen, M.A., Rajan, R. (1994), "The Benefits of Lending Relationships: Evidence from Small Business Data", *Journal of Finance*, Vol. 49, n°1, p. 3-37.
- Petersen, M.A., Rajan, R.G. (2002), "Does Distance Still Matter? The Information Revolution in Small Business Lending", *Journal of Finance*, Vol. 57, n°6, p. 2533-2570.
- Rajan, U., Seru, A., Vig, V. (2010), "Statistical Default Models of Incentives", *American Economic Review*, Vol. 100, n°2, p. 1-5.
- Régnard, Y., Gouil, H. (2005), « Les temporalités du mutualisme », *Revue Sciences de Gestion*, Vol. 49, p.89-115.
- Reinert, M. (1990), « Alceste une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application: Aurelia De Gerard De Nerval », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, Vol. 26, n°1, p. 24-54.
- Reinert, M. (1993a), « Quelques problèmes méthodologiques posés par l'analyse de tableaux 'énoncés x vocabulaire' », *Actes des secondes journées internationales d'analyse statistique des données textuelles. Montpellier*, p. 21-22.
- Reinert, M. (1993b), « Les 'mondes lexicaux' et leur 'logique' à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars », *Langage et Société*, Vol. 66, n°1, p. 5-39.
- Reinert, M. (1999), « Quelques interrogations à propos de l' 'objet' d'une analyse de discours de type statistique et de la réponse 'Alceste' », *Langage et société*, Vol. 90, n°1, p. 57-70.
- Reinert, M. (2000), *Alceste. Analyse de données textuelles*, Société IMAGE, Paris.
- Reinert, M. (2003), « Le rôle de la répétition dans la représentation du sens et son approche statistique par la méthode 'ALCESTE' », *SEMIOTICA-LA HAYE THEN BERLIN*, Vol. 147, n°1/4, p. 389-420.
- Rivaud-Danset, D. (1996), « Les contrats de crédit dans une relation de long terme. De la main invisible à la poignée de main », *Revue Economique*, Vol. 27, n°4, p. 937-962.
- Rousselière, D., Vézina, M. (2009), "Constructing the Legitimacy of a Financial Cooperative in the Cultural Sector: A Case Study Using Textual Analysis", *International Review of Sociology—Revue Internationale de Sociologie*, Vol. 19, n°2, p. 241-261.



- Sabherwal, R., Robey, D. (1995), "Reconciling Variance and Process Strategies for Studying Information System Development", *Information Systems Research*, Vol. 6, n°4, p. 303-327.
- San-Jose, L., Retolaza, J.L., Gutierrez, J. (2011), "Are Ethical Banks Different? A Comparative Analysis Using the Radical Affinity Index", *Journal of Business Ethics*, Vol. 100, n°1, p. 151-173.
- Schumpeter, J.A. (1935), *Théorie de l'Evolution Economique*, Dalloz, Paris.
- Scott, J.A. (2006), "Loan Officer Turnover and Credit Availability for Small Firms", *Journal of Small Business Management*, Vol. 44, n°4, p. 544-562.
- Selma, B.M., Lamarque, E. (2012), « Analyse des stratégies de développement des assureurs dans la banque : une approche par la théorie des ressources », *Finance Contrôle Stratégie*, Vol. 15, n°3, p. 49-72.
- Sharpe, S.A. (1990), "Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships", *Journal of Finance*, Vol. 45, n°4, p. 1069-1087.
- Slovin, M.B., Sushka, M.E., Polonchek, J.A. (1993), "The Value of Bank Durability: Borrowers as Bank Stakeholders", *Journal of Finance*, Vol. 48, n°1, p. 247-266.
- Stein, J.C. (2002), "Information Production and Capital Allocation: Decentralized versus Hierarchical Firms", *Journal of Finance*, Vol. 57, n°5, p. 1891-1921.
- Stein, E. W., Zwass, V. (1995), "Actualizing Organizational Memory with Information Systems," *Information Systems Research*, Vol. 6, n°2, p. 85-117.
- Stiglitz, J., Weiss, A. (1981), "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information", *American Economic Review*, Vol. 71, p. 393-410.
- Taupin, M.T., Glémain, P. (2007), « Les logiques d'acteurs des finances solidaires contemporaines : Entre innovation et résilience », *Annals of Public and Cooperative Economics*, Vol. 78, n°4, p. 629-661.
- Uchida, H., Udell, G.F., Yamori, N. (2012), "Loan Officers and Relationship Lending to SMEs", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 21, n°1, p. 97-122.
- Udell, G.F. (1989), "Loan Quality, Commercial Loan Review and Loan Officer Contracting", *Journal of Banking & Finance*, Vol. 13, n°3, p. 367-382.
- Uzzi, B. (1999), "Embeddedness in the Making of Financial Capital: How Social Relations and Networks Benefit Firms Seeking Financing", *American Sociological Review*, Vol. 64, p. 481-505.
- Uzzi, B., Lancaster, R. (2003), "Relational Embeddedness and Learning: The Case of Bank Loan Managers and Their Clients", *Management Science*, Vol. 49, n°4, p. 383-399.
- Vallat, D. (1999), « L'Emergence du Crédit Populaire en France au 19ième siècle », in *L'économie Sociale. Forme d'Organisations et Institutions*, Gazier, B., Outin, J.-L., Audier, F. (Eds), L'Harmattan, Paris, p. 243-253.
- Walsh, J.P., Ungson, G.R. (1991), "Organizational Memory", *Academy of Management Review*, Vol. 16, n°1, p. 57-91.